



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **CARLA RAFAELA PARRA AMUGUIMBA, C.C. 200006425-9**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA DESKANS S.A. EN EL AÑO 2014**, previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, agosto 2015

CARLA RAFAELA PARRA AMUGUIMBA

C.C. 200006425-9

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Disertación previa a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

“Diagnóstico y diseño de un programa de prevención de Riesgos Psicosociales en el área operativa de la empresa Deskansa S.A., en el año 2014.”

CARLA RAFAELA PARRA AMUGUIMBA

Directora: Psi. Martha Patricia Silva G.

QUITO, 2014.

DEDICATORIA

*A Dios, a mi familia y, principalmente, a
la Psi. Martha Patricia Silva por su paciencia y
cooperación a lo largo del proyecto.
Carla Parra.*

AGRADECIMIENTO

A mi hermano, Francisco Parra, que aunque ya no esté presente sigue iluminando mis días; gracias a su amor y ejemplo me enseñó que todo es posible en esta vida.

A mi familia por la fuerza y respaldo constante, que me brindaron durante todo este tiempo, así como los valores y principios inculcados; gracias a ustedes el sueño se volvió una realidad. María Amuguimba, Fabián Parra, Rafael Parra.

A Martha Patricia, mi tutora, que sin su paciencia, tiempo y ayuda no hubiera sido posible la gestión de este proyecto; a ella que durante más de 9 meses fue el pilar fundamental para el cumplimiento de este sueño.

A Piedad Andrango, por la guía, refuerzo y aliento dentro del proceso; a mi hermana Cristina Tamayo por el impulso y sus oraciones.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO	3
1.1 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN	3
1.1.1 Razón social	3
1.1.2 Actividad	3
1.1.3 Ubicación	3
1.1.4 Características	3
1.1.5 Contexto.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3 ANTECEDENTES.....	7
1.4 OBJETIVOS	9
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	10
2.2 DESEMPEÑO LABORAL Y SALUD.....	12
2.3 MARCO LEGAL EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN ECUADOR.....	13
2.4 RIESGO	16
2.4.1 Clasificación de Riesgos Laborales.....	17
2.5 RIESGO PSICOSOCIAL	20
2.5.1 Factores de la organización del trabajo	21
2.5.2 Factores Personales	23
2.6 CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	25
2.6.1 Síndrome de Desgaste profesional o Burnout	29

2.6.2 Mobbing	31
2.7 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	32
2.7.1 CopSop ISTAS21	32
2.7.2 Cuestionario de Navarro	33
2.7.3 Cuestionario F-Psico 3.0	34
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1 ANTECEDENTES.....	36
3.2 PROCEDIMIENTO.....	36
3.2.1 Selección de la muestra	37
3.2.2 Sensibilización	37
3.3 APLICACIÓN FPSICO 3.0	38
3.3.1Proceso de evaluación Fpsico 3.0.....	39
3.4 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN FPSICO 3.0	39
3.4.1 Perfil valorativo general de las dimensiones.....	40
3.4.2 Descripción de resultados del fpsico 3.0 del área total del grupo de DESKANSA S.A.	41
3.4.3 Factores que tienen una condición de riesgos elevado y muy elevado	42
3.5 FOCUS GROUP O TÉCNICAS DE GRUPO	48
3.5.1 Resultados del Focus Group	49
3.5.2 Validación de la propuesta del programa con las autoridades.....	51
CAPITULO IV: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	52
4.1 PROGRAMA	52
4.1.1 Programa de prevención	53
4.1.2 Actividades del Programa	54
4.1.3 Cronograma	64
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1 CONCLUSIONES	65
5.2RECOMENDACIONES	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores y Riesgos Psicosociales	26
Tabla 2. Dimensiones del Fpsico 3.0	34
Tabla 3. Siglas y Significado de las Dimensiones	40
Tabla 4. Escala de calificación de conflicto de rol del Fpsico 3.0	46
Tabla 5. Factores de riesgo, nivel, Causas y medidas preventivas	53
Tabla 6. Cronograma propuesto	64

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Informe Fpsico 3.0.....	77
Anexo B. Cuestionario Fpsico 3.0.....	98
Anexo C. Aprobación de la propuesta por parte de la empresa Deskansa S.A.....	106

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Perfil de los 34 colaboradores del área operativa de Deskansa S.A.....	44
--	----

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la preocupación por la salud de los trabajadores ha cobrado gran importancia en el ámbito empresarial, siendo la legislación un pilar fundamental en la construcción de esta nueva política de salud adoptada.

En Ecuador en el siglo XXI el trabajo en implementación de sistemas de seguridad han ido aumentando, tomándose no solo como cumplimiento de la ley, sino, como medio que beneficia tanto a la organización como a los colaboradores.

La globalización e introducción de nuevas tecnologías crea retos tanto organizacionales como individuales e impulsa un accionar creativo en la relación hombre-tiempo, seguridad-producción, siendo fundamental para mantener este equilibrio el desarrollo de la seguridad ocupacional. Corresponde a los profesionales (psicólogos industriales, administradores, etc.) presentar posibilidades y alternativas oportunas para garantizar un objetivo empresarial fundamental y social como es el bienestar de los trabajadores.

Por otro lado, el diseñar y orientar energías hacia el cumplimiento de objetivos empresariales debe conjugar el bienestar del individuo y su entorno familiar, con el fin de posicionarse sobre estándares actualmente aceptables o exigibles dentro del ámbito empresarial: producción, economía y seguridad, es por ello, que diagnosticar y plantear soluciones o alternativas alrededor de los riesgos psicosociales es fundamental para alcanzar dichos objetivos orientados al desarrollo de la gente y la empresa.

Bajo este enfoque Deskansa S.A. empresa que desarrolla actividades textiles desde el año 2008, ha inclinado sus esfuerzos por mantener una empresa sana y enfocada al crecimiento

y éxito personal y empresarial, por lo que ha apostado a una intervención de tipo psicosocial con el fin de elevar dichos estándares; donde el diagnóstico y diseño de un programa de prevención de Riesgos Psicosociales para su área operativa merece su interés, con el afán de controlar aquellos factores de riesgos psicosociales para prevenirlos. Dicho diagnóstico se llevó a cabo en mayo de 2014 con la aplicación de herramientas tales como el Fpsico 3.0 y el focus group, que permitieron obtener información para identificar los riesgos psicosociales presentes y diseñar el programa de prevención de los principales riesgos psicosociales detectados en Deskansa S.A..

Los capítulos uno y dos de la presente investigación exponen antecedentes históricos y condición actual de la empresa Deskansa S.A., así como sus principales clientes, estructura y parte estratégica de la misma, acompañados por los objetivos del proyecto y un breve paso por la historia de la seguridad y salud ocupacional, incidencia de la salud en el desempeño laboral, marco legal de la legislación ecuatoriana en materia de prevención de riesgos, riesgos psicosociales, así como consecuencias de los factores de riesgos psicosociales y principales métodos de diagnóstico.

En el capítulo tres, se detalla el procedimiento llevado a cabo dentro del diagnóstico de riesgos psicosociales así como el análisis de los resultados arrojados por el cuestionario Fpsico 3.0 y el focus group.

Finalmente, los capítulos cuatro y cinco contienen el programa de prevención de Riesgos Psicosociales elaborado para el área operativa de la empresa Deskansa S.A., recomendaciones y conclusiones del proyecto.

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN

1.1.1 Razón social

Deskansa S.A.

1.1.2 Actividad

Deskansa S.A., es una empresa textil dedicada al diseño, fabricación y comercialización de una variada línea de ropa de cama.

1.1.3 Ubicación

Las oficinas se encuentran en la Av. 10 de Agosto N37- 288 y Villalengua. Edif. Inteca of. 204 y la planta Industrial está en Pifo calle Oriente 502 y Amazonas, Quito - Ecuador.

1.1.4 Características

De acuerdo con la página web del Grupo Deskansa (2010), Coral Soft fue creada en el año 2008 como una empresa unipersonal. Poco tiempo después se convirtió en una empresa textil llamada ARTÍCULOS PARA EL HOGAR DESKANSAS S.A, produciendo diseños innovadores con nueva tecnología para implementar una nueva tendencia en la línea de ropa de cama. (Grupo Deskansa, 2010; p.1).

En la actualidad, Coral Soft es una línea de productos con marca registrada, se dedica al diseño y fabricación de: edredones, sabanas y almohadas. Gracias a la calidad como a la gran variedad de materia prima que posee Deskansa S.A. para la fabricación de sus

productos, ha permitido que los consumidores tengan un amplio catálogo que permite satisfacer las necesidades, que acompañados con precios asequibles, han ayudado a la rápida evolución y crecimiento de Deskansa S.A. Con tan solo cinco años en el mercado manufacturero, cuenta con más de 50 empleados que se dividen en administrativos y planta, de los cuales el 71% está constituido por mujeres y el 29% restante por hombres, teniendo un total de 38 operarios del área de planta dentro de su nómina actual. M. C. Albán (comunicación personal, entrevista, marzo 1013).

1.1.5 Contexto

Deskansa S.A. cuenta con una amplia cartera de clientes que se ha ido consolidando e incrementando desde sus inicios como Coral Soft, la cual incluye hoteles, mayoristas y principales centros comerciales a nivel nacional. Posee una variedad de producción que no se limita a la línea de ropa de cama (almohadas, cobijas, edredones, cobertores, forros de colchón y sabanas), sino también, a otros cinco productos como son: batas, fundas de cojín, toallas, menaje de cuna y mantas. (M. C. Albán. comunicación personal, entrevista, marzo 1013).

Esta empresa manufacturera cuenta con 2000 m2 distribuidos en: área de producción, administrativo y bodegas. Su estratégica ubicación (Pifo) permite un excelente desarrollo de sus actividades gracias a su cercanía con el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, lo que permite la agilidad en las entregas a diferentes destinos.

Misión, visión y políticas son tomadas de la página digital del Grupo Deskansa (2010):

Misión

Somos una fábrica de lencería de cama, superando las expectativas de nuestros clientes con precios competitivos, a través de un equipo humano competente y comprometido, asegurando un crecimiento sólido con resultados económicos satisfactorios, contribuyendo así a la calidad de vida y bienestar de nuestros clientes y colaboradores.

Visión

Seremos líderes en innovación en artículos para el hogar, con mayor participación en el mercado ecuatoriano, desarrollando y optimizando nuestros recursos y talento humano con una imagen e identidad reconocida.

Políticas de Deskansa S.A.:

- Respeto y colaboración entre compañeros.
- Cumplimiento de horarios.
- Capacitación y asesoramiento continuo.
- Relación a largo plazo con clientes y proveedores.
- Ética y transparencia en todos nuestros actos.
- Comunicación abierta entre compañeros y colaboradores.
- Cumplimiento de estándares y políticas.
- Organización y limpieza.
- Definir y cumplir los requerimientos del cliente interno y externo.
- Intolerancia al desperdicio (página web Grupo Deskansa, 2010; p.1).

1.2 JUSTIFICACIÓN

En Ecuador, desde la década de los noventa, la gestión de la Salud Ocupacional (SO) ha cobrado gran interés, importancia y preocupación, la cual es compartida por los empresarios, el gobierno, los trabajadores y usuarios en general. Ha pasado de ser una opción a una obligación, donde no se limita al trabajador como fuente económica y se lo considera un ente biopsicosocial, que necesita vivir y mantenerse en equilibrio.

Por ende, el aporte del profesional en Psicología Organizacional ha aumentado, siendo parte primordial para la prevención de riesgos psicosociales y la SO dentro de cualquier organización. En Deskansa S.A. se busca realizar un diagnóstico para identificar los principales riesgos psicosociales presentes y diseñar medidas preventivas frente a los riesgos psicosociales identificados, para mejorar y garantizar el bienestar y salud de los colaboradores de la empresa, para atender la necesidad en una realidad concreta de índole social y empresarial.

Para Deskansa S.A. es preponderante el bienestar de sus colaboradores, así como el cumplimiento y vigilancia de la ley. Por ello cimentados en la preocupación y en el interés de mejorar tanto la calidad de vida de sus trabajadores como de sus servicios, y preocupados por garantizar el cumplimiento de esta meta, la empresa está presta a invertir en el diagnóstico y diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales, con el fin de cumplir con los propósitos de la calidad y de concienciar a sus trabajadores para que mantengan una cultura de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO).

El poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación universitaria y el deseo de contribuir positivamente al establecimiento de mecanismos efectivos, permitirán aportar al desarrollo y crecimiento de la entidad, para responder a las exigencias del entorno laboral y al mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados, dentro de un ambiente laboral positivo y amigable.

Este desafío ayudará a desarrollar una herramienta que contribuya a la eficacia y eficiencia del capital humano, a través de la prevención de riesgos psicosociales, como una fórmula que permita salvaguardar la seguridad integral, preservar la salud y calidad de vida de sus trabajadores, su entorno familiar, así como influir de manera efectiva en la reducción del ausentismo, accidentes, calidad de los servicios, reconocimiento y prestigio, al igual que el mejoramiento de la imagen corporativa.

1.3 ANTECEDENTES

Ecuador en esta última década se ha caracterizado por un importante desarrollo en SSO, mostrando un progreso desde 1935, año en el que se crea el Servicio Sanitario Nacional, dando paso de manera normativa a la inserción de la salud a nivel nacional mediante el establecimiento de direcciones de salud regionales (Harari, 2010), hasta el día de hoy que a través del Decreto 2393 denominado Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo en su art. 1 dispone la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo, permitiendo de esta manera minimizar accidentes y enfermedades profesionales.

El impulso que ha dado la Legislación Ecuatoriana en los últimos tiempos al tema de la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), ha permitido que múltiples empresas incrementen sus esfuerzos por salvaguardar su talento humano, como fuerza importante dentro del sector

industrial; todo esto contribuye al alcance de metas, logros y objetivos que ha evidenciado su incidencia a nivel económico, social y empresarial.

En el caso de Deskansa S.A., hay la predisposición de iniciar en los trabajos de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) dentro de la empresa, de tal forma que el fundamento principal para la ejecución del trabajo de investigación planteado es el de cimentar la cultura de SSO, crear conciencia e interiorizar la importancia de la prevención de riesgos psicosociales y la repercusión en la salud en caso de no atenderlos, así como también aumentar la calidad de los servicios, preservación de la salud y calidad de vida de los trabajadores, así como del entorno familiar.

Por lo tanto, el propósito de lograr una cultura de SSO no solo se basa en el progreso de los índices numéricos, sino principalmente, en la gran responsabilidad social, empresarial y nacional relativa a la vida de los colaboradores y la productividad, y desarrollo de la empresa, al prevenir enfermedades y disminuir los riesgos derivados de los factores psicosociales.

En cuanto a otras investigaciones sobre este tema, encontramos dentro de la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) trabajos que abordan la Seguridad y Salud Ocupacional, como: "Diagnóstico y propuesta de un proceso de evaluación de riesgos psicosociales en una planta de tratamiento de agua", de Tatiana Paulina Jaramillo Iza; "Identificación y diseño de una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa COHECO S.A. Quito", de Estrella Cevallos David Alejandro; "Propuesta para la aplicación de un sistema de seguridad y salud ocupacional en Trecx Cía. Ltda. a partir del análisis de los riesgos laborales a los que se encuentra expuesto el recurso humano", de Shasri Lorena Fernández Granja.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 *Objetivo general*

- Diagnosticar y diseñar un programa de prevención de Riesgos Psicosociales en el área operativa de la empresa Deskansa S.A., en el año 2014.”

1.4.2 *Objetivos específicos*

- Diagnosticar los riesgos psicosociales presentes en el área operativa de Deskansa S.A. utilizando el cuestionario Fpsico 3.0.
- Identificar los principales riesgos psicosociales presentes y los efectos en los trabajadores del área operativa de la empresa Deskansa S.A.
- Diseñar un programa preventivo.
- Validar con las autoridades principales la propuesta del programa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Sin lugar a dudas, existe una estrecha relación entre Trabajo y Salud Ocupacional (SO), aunque sus aspectos relacionales se encuentran menospreciados y limitados dentro de la historia y, hasta a la actualidad, al estudio de los riesgos laborales. Desde el punto de vista antropológico, el trabajo fue una de las catapultas dentro de la evolución del hombre como lo señala Harari R. haciendo referencia a Engels para destacar que "la influencia del trabajo en la transformación del mono al hombre, al describir como la necesidad productiva fue, hasta cierto punto, moldeando algunas formas humanas (el dedo pulgar, la posición erecta, el desarrollo muscular y cerebral, etc.)" (Harari R. 2000; p.18). Así como la misma necesidad de producción, jugó un papel importante para dar origen a la protección y seguridad dentro de sus condiciones de trabajo, que en la época primitiva formaban parte más de su subsistencia que de su trabajo en sí.

A lo largo de los años, producto del progreso, se fueron desarrollando instrumentos que tomaron diferentes usos (caza, pesca, guerra y defensa), los mismos que suponían un riesgo para su salud, y aunque desde esa época ya velaban por su bienestar, esto se hacía de una manera arcaica. Según Henao, F. "desde los albores de la historia el hombre se ha distinguido por tener un instinto industrial. (...) la prevención de accidentes se practicaba, en cierto grado, aún en civilizaciones remotas. Es probable que tales esfuerzos fueran casi por completo de carácter personal y defensivo". (Henao, F. 2010; p. 1).

Los tiempos han cambiado y con ello también se han modificado las condiciones de trabajo, lo que afecta de manera directa e indirecta la salud de los colaboradores, ya sea favoreciéndola o menoscabándola.

Por otro lado, Henao, F. al hablar sobre la seguridad Industrial menciona que es "el conjunto de normas técnicas, destinadas a proteger la vida, salud e integridad física de las personas y a conservar los equipos e instalaciones en las mejores condiciones de productividad". (Henao, F. 2010; p. 37).

Por lo mencionado, la observación de procedimientos, normas, recomendaciones y/o resoluciones propias de la naturaleza institucional o del trabajo deben ser analizadas con flujos de información oportuna y amplia que deben ser cumplidos por el trabajador para garantizar los mutuos objetivos e intereses. Existen suficientes ejemplos y muestras de lo aseverado, las disposiciones sobre bioseguridad en el área de salud persiguen el interés de protección de los intervinientes en el proceso de atención o entrega del servicio y ofrecen la garantía a los operadores que manejan los desechos hospitalarios. Sus disposiciones normas y regulaciones son distintas a las de los operadores del área de manufactura aunque persiguen el mismo fin.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional de Trabajo (OIT), citado por Alvares, F. & Faisal E., define a la SO como: "el proceso vital humano no solo limitado a la prevención y control de accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial" (Alvares, F. & Faisal E. 2012; p. 31).

Esto ha dado lugar a que la Salud Ocupacional (SO) vaya en la búsqueda del bienestar de los trabajadores en su ambiente de trabajo, de tal forma que incluye un trabajo interdisciplinario.

2.2 DESEMPEÑO LABORAL Y SALUD

La introducción de nuevas tecnologías, las exigencias del mercado, la competitividad y la globalización, son elementos a tomar en cuenta por los integrantes del desarrollo industrial, exigencias que desde algunas perspectivas impulsan a que el ser humano desarrolle sus capacidades y habilidades para cumplir con dichos objetivos; dependerán del desempeño del trabajador, exponiéndolo algunas veces a factores estresantes que pueden afectar la salud del colaborador.

Según Araujo y Cols, el desempeño laboral es "la eficacia del comportamiento de un trabajador para alcanzar las metas propuestas dentro de la organización, al tomar en cuenta los requerimientos del puesto ocupado" (Araujo y Cols. 2004; p. 43). Pero existen otros elementos que contribuyen al desempeño laboral como destrezas, competencias, conocimientos, dominio, entorno laboral, social y familiar, que muestran a un colaborador con niveles óptimos de salud, predispuesto y listo para cumplir eficazmente su rol institucional.

El desempeño laboral requiere de un escenario completo de salud, que debe contribuir al desarrollo integral del trabajador. Esta construcción se ha convertido para las empresas en un verdadero desafío, ya que el ser humano siendo el actor más importante dentro del aseguramiento del éxito empresarial, debe mantenerse en perfecto estado físico, psicológico y social, para que pueda desarrollar su trabajo bajo las perspectivas requeridas del desempeño del puesto. Un colaborador que no mantenga un estado de equilibrio en estas

zonas no podrá cumplir con eficacia y eficiencia su trabajo, afectando así no solo la calidad de los productos o servicios que ofrece su empresa, sino también la productividad y crecimiento de la misma.

Las consecuencias perjudiciales de los riesgos psicosociales no solo pueden contemplarse de forma numérica o afectaciones directas dentro de la organización, sino también reflejarse de manera más contraproducente en la salud de los trabajadores. En efecto Gutiérrez, R. menciona que a consecuencia de uno de los riesgos psicosociales como es el estrés, el trabajador al "exceder su capacidad de afrontamiento y resistencia (...), desarrolla problemas mayores, como la aparición de trastornos o enfermedades, deterioro de órganos o inclusive muerte prematura (muerte súbita emocional)" (Gutiérrez, R. 2012; p. 10).

Por otro lado, Gutiérrez, R., señala que las consecuencias a nivel organizacional se traducen en: "ausentismo, impuntualidad (...) rotación excesiva del personal, huelgas, paros de actividades, bajo desempeño, bajas en la calidad y cantidad de los productos o servicios, accidentes de trabajo, deterioro de las relaciones laborales problemas de comunicación, falta de respeto, agresión y violencia., lo que conduce evidentemente a una baja de productividad sistémica" (Gutiérrez, R. 2012; p. 10). El desempeño del trabajador como el nivel de productividad de todos los integrantes del sector industrial está sujeto a su bienestar integral.

2.3 MARCO LEGAL EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN ECUADOR

El ser humano dentro del marco legal de Ecuador es considerado como un individuo biopsicosocial, que tiene derecho a laborar bajo condiciones de trabajo

que aseguren el bienestar en diversos ámbitos, existiendo varios reglamentos que apoyan lo mencionado.

Además, la Guía para la Prevención de Riesgos Laborales del IESS señala que se debe llevar a cabo “la aplicación del conocimiento y la práctica de la gestión en la prevención y atención de los riesgos del trabajo, mejoramiento de las condiciones biológicas, psicológicas, sociales y ambientales laborales; y coadyuvar a la mejora de la competitividad organizacional” (Guía para la Prevención de Riesgos Laborales del IESS. 2010; p.22). Por esto, las ordenanzas avalan e incluyen un trabajo multidisciplinario, que permite preservar la salud e integridad física y psicológica de los trabajadores, así como velar por los intereses de los empleadores.

De la misma manera, la guía menciona que desde el año 2008, la Constitución del Ecuador establece en el art. 36, principio 5 que: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus actividades en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, higiene y bienestar" (p. 7). Estas disposiciones legales buscan el desarrollo productivo de las empresas, poniendo primero la salud del trabajador como prerrequisito.

Sin embargo, en la actualidad no se puede pasar por alto que los avances que se han señalado en cuanto a Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) dentro de la legislación de Ecuador no hubieran sido posibles sin el apoyo e intervención de organismos como: la Organización Internacional de Trabajo (organismo especializado de las Naciones Unidas que es de carácter tripartito, ya que la integran gobiernos, empleadores y trabajadores) y la Organización Mundial de la Salud (OMS); desde el año de 1919, la primera, y desde 1948, la segunda, han trabajado en políticas internacionales que coadyuven y permitan prevenir,

disminuir cualquier tipo de riesgo que pueda afectar la salud del trabajador, así como a mejorar las condiciones en las que se realizan las actividades en el trabajo.

La OIT procura fomentar la justicia social, los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, ejecuta y asegura el cumplimiento de sus objetivos a través de las siguientes premisas:

- "Políticas y programas internacionales para promover los derechos humanos fundamentales, mejorar las condiciones de trabajo y de vida, y aumentar las oportunidades de empleo.
- Elaborando normas internacionales del trabajo respaldadas por un sistema singular de control de su aplicación.
- Formulando e implementando, en asociación activa con sus mandantes, un amplio programa de cooperación técnica internacional, para ayudar a los países a llevar a la práctica dichas políticas.
- Llevando a cabo actividades de formación, educación e investigación que contribuyen al progreso de todos estos esfuerzos" (OIT. 2009; p. 1).

Ecuador, para la aplicabilidad de la gestión y prevención de riesgos no solo se rige a requerimientos legales como los antes nombrados, sino también como lo señala en el Seguro General de Riesgos de trabajo que regenta su aplicación a la siguiente normativa:

- "Decisión 584 de la CAN, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Resolución 954 de la CAN, reglamento del Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo.
- Código de trabajo

- Ley de Seguridad Social
- Normas técnicas INEN
- Acuerdos ministeriales
- Reglamento orgánico funcional del IESS” (Seguro General de Riesgo de trabajo. 2010; p. 40).

La normativa en materia de seguridad y Salud Ocupacional es amplia, lo que permite abarcar y trabajar en todos los ámbitos que incumben a estas en pro de un modelo adecuado que garantice la seguridad y salud ocupacional; en Ecuador, el gobierno es quien toma la posición de garante para su ejecución y, a la vez, de controlador para su cumplimiento.

2.4 RIESGO

Existen diversas definiciones de Riesgo, para el Seguro General de Riesgos de Trabajo del IESS, este concepto es considerado como:

“La posibilidad de que ocurra accidentes, enfermedades ocupacionales, daños materiales, incremento de enfermedades comunes, insatisfacción e inadaptación, daños a terceros y comunidad, daños al medio y siempre pérdidas económicas.
Combinación de la probabilidad(s) y la consecuencia(s) de ocurrencia de un evento identificado como peligroso” (Seguro General de Riesgos de Trabajo. 2010; p. 21).

Considerándolo como la probabilidad de que algo ocurra dentro del desarrollo del trabajo que pueda afectar a la salud y desempeño del trabajador, involucrando a todos los actores del sector productivo.

2.4.1 Clasificación de Riesgos Laborales

Dentro del ambiente laboral se pueden encontrar algunos riesgos producto del desarrollo del trabajo que tiene la capacidad de afectar la salud y desempeño laboral. Con el propósito de analizar, identificar, valorar y controlar, Álvarez, F. & Faizal, E. (2012), determina la siguiente clasificación:

a. Riesgos Físicos

Los riesgos Físicos representan un intercambio brusco de energía entre el individuo y el ambiente, en una proporción mayor a la que el organismo es capaz de soportar, entre las más importantes se citan: el ruido, vibración, temperatura, humedad, ventilación, presión, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes (p. 42).

b. Riesgos Químicos

Se refiere a las sustancias orgánicas e inorgánicas que pueden ser de características naturales o artificiales y que se presentan en diferentes estados (sólido, líquido, vapores y gases), que al entrar en contacto con el trabajador en cantidades altas pueden comprometer la salud del colaborador. “La forma de dispersión de estas sustancias puede ser producto de la transportación, almacenamiento, uso o fabricación que incluyan dichas sustancias. Henao, F. (2009).

c. Riesgos Biológicos

Corresponde a agentes biológicos/ microorganismos o a su vez sustancias derivadas que tienen la capacidad de alterar la salud del trabajador provocando infecciones, alergias e intoxicaciones.

Ingresa en el ser humano por diferentes vías: respiratoria o aérea, digestiva, sanguínea, y piel o mucosa entre ellos se encuentran los hongos, virus, bacterias, parásitos y vectores. Alvares, F. & Faizal, E. (2012).

d. Riesgos Psicosociales

Son aquellos asociados a las condiciones de la organización, tareas, y tipo de organización que en interacción con factores personales pueden provocar efectos en la salud a nivel psicológico, físico y social. Henao, F. (2009).

e. Riesgos Ergonómicos

Los riesgos ergonómicos hacen referencia al diseño del puesto, posturas adoptadas, fuerza ejercida que pueden ocasionar lesiones o enfermedades incapacitantes en el trabajador. Alvares, F. & Faizal, E. (2012).

f. Riesgos Eléctricos

Están asociados a los instrumentos, máquinas o instalaciones o cualquier otro tipo de sistema que conduzca energía que bajo condiciones no adecuadas de manejo o exposición provoquen en el ser humano lesiones (quemaduras) o daños a nivel organizacional (económicos o estructuras). Alvares, F. & Faizal, E. (2012).

g. Riesgos Mecánicos

Corresponde a los riesgos que puede generar el uso de máquinas, equipos, herramientas que en el transcurso del desarrollo de las tareas propias del puesto puede ocasionar

cortes, caídas, aplastamientos o proyecciones de partículas generadas por algunas herramientas como el esmeril, la sierra o pulidora. Alvares, F. & Faizal, E. (2012).

h. Riesgos Locativos

Según Alvares, F. & Faizal, E. (2012). Este riesgo hace referencia a condiciones de las áreas, estructuras e instalaciones donde se ejecutan las labores, que al no tener el respectivo mantenimiento o encontrarse en mal estado podrían generar lesiones personales y pérdidas económicas a la empresa.

Por otro lado existen otras clasificaciones como la de Henao, F. (2009)., encontrando una ligera variación y extensión de un Factor de Riesgo identificado como Riesgo Físico-Químico, que hace mención a sustancias, sistemas eléctricos y fuentes de calor que bajo condiciones inflamables, explosivas y de combustibilidad, pueden provocar incendios y explosiones afectando a equipos, estructuras y causar lesiones personales y materiales.

Durante años, los factores de riesgo que han alcanzado mayor transcendencia han sido los físicos, químicos, biológicos; no obstante, existen otros como los ergonómicos, ambientales, mecánicos y psicosociales que no han obtenido la misma relevancia, sin embargo, tienen igual o mayor repercusión sobre la organización.

En el caso de los factores de riesgo psicosociales, debido a que no se los puede apreciar e identificar con facilidad como los anteriores, ya que están mediados por percepciones y experiencias personales del trabajador, requieren un análisis, prevención y control especial.

2.5 RIESGO PSICOSOCIAL

Ya en los años 80, la Organización Internacional de Trabajo, citado por Gonzales, D., definió a los Factores Psicosociales como "interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte y por otra las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (Gonzales, D. 2008; p.628).

Las interacciones que al llevarse a cabo bajo desfavorables condiciones contribuyen en la aparición potencial de riesgos psicosociales ante las que se deben tomar acciones correctivas, ya que permiten prever, evitar y disminuir o reducir los efectos negativos de los riesgos en las organizaciones y sus colaboradores.

Debido a que su origen es de naturaleza múltiple, se deben tomar en cuenta intervenciones de tipo institucional, individual y grupal (organización, colaboradores y agentes externos). Sin embargo, no se puede dejar de lado que todos los riesgos laborales comparten un estrecho vínculo en el desarrollo de los riesgos psicosociales dentro de los colaboradores.

Es por ello que según Gonzales, D. (2008), las problemáticas de origen psicosocial están estrechamente relacionadas con aspectos como factores de organización del trabajo y personales.

2.5.1 Factores de la organización del trabajo

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España INSHT, mencionado por Gonzales, D., ha desarrollado una metodología de evaluación de dicho factor a través del análisis de 7 variables cuya implicación hace referencia a:

- Carga mental
- Control en la toma de decisiones
- Contenido del trabajo
- Supervisión- participación
- Definición del rol
- Interés por el trabajo
- Relaciones personales. (Gonzales, D, 2008; p. 639)

a. Carga mental

Se refiere a las demandas de tipo mental que afectan al trabajador dentro de la ejecución del trabajo.

b. Control en la toma de decisiones

Para hablar de control en la toma de decisiones hay que considerar los conceptos autonomía, iniciativa y responsabilidad que se vinculan directamente.

c. Autonomía

Definida como la capacidad de tomar decisiones que entrañan en el trabajo: como ritmo, orden, organización y ejecución del trabajo.

d. Iniciativa

La posibilidad de que el colaborador recomiende o ejecute propuestas que ayuden a solventar, solucionar o anticiparse a los problemas, dentro de la organización.

e. La responsabilidad

La capacidad anticipada de un trabajador para analizar, reconocer y ejecutar acciones y prever sus consecuencias.

f. Contenido del trabajo

Se refiere al contenido de las tareas, realización y ritmo de las actividades que desempeñan y horarios de trabajo de los colaboradores que intervienen en el estímulo de sus capacidades y desarrollo psicológico. (Alvares, F. & Faizal, E., 2012).

g. Supervisión- participación

Hace referencia al tipo de control y liderazgo ejercido por la empresa en sus colaboradores y a la participación de los trabajadores dentro de la institución a través de múltiples aspectos dentro de la empresa como organización del trabajo e ingreso de nuevas tecnologías. (Gonzales, D., 2008)

h. Definición del rol

El papel que pone en práctica el trabajador frente a las situaciones de trabajo. En un sentido, más preciso, se define como el sistema de expectativas que acompañan a la actuación de los trabajadores en una determinada posición en la organización” (González, D., 2008: 643).

i. Interés por el trabajador

Constituye el interés que muestra la empresa por los trabajadores a través de diferentes mecanismos como estabilidad laboral, desarrollo de carrera, información y formación. Lo que contribuye al nivel de motivación del colaborador y por ende su implicación con la empresa. (Gonzales, D., 2008).

j. Relaciones laborales

Dentro de un contexto laboral, las relaciones laborales cobran un gran valor, debido a que según el tipo de relación que se desarrolle o al tipo de interacción que se lleva dentro de la organización ya sea con superiores, pares o subordinados, pueden dar lugar a efectos contraproducentes en la salud en el caso de ser negativos. (Gonzales, D., 2008).

2.5.2 Factores Personales

Los factores de riesgo personales corresponden a la situación que el trabajador experimenta al relacionarse con su medio laboral y el entorno social que le rodea, lo que se convierte en nocivo el momento que desequilibra la relación con su trabajo, a continuación se mencionan factores personales que influyen de una manera fundamental en la aparición de riesgos psicosociales:

a. Personalidad

Es el conjunto de características de una persona que lo diferencia de otro. La construcción de la personalidad viene por un lado, cimentado por elementos genéticos y por otro lado es producto de una dinámica social (interacciones con el medio). Cabe recalcar que dichos elementos están en constante interacción y es a

partir de ellos que según Gonzales, D., "las reacciones de la persona frente a las diferentes situaciones que se dan en el trabajo dependen en gran medida de los factores que determinan la personalidad, por este motivo una misma situación será vivida con diferente resultado por cada trabajador" (Gonzales, D, 2008; p, 637).

b. Edad

La edad es uno de los elementos que posee la capacidad de intervenir en la percepción que tiene el trabajador acerca de las condiciones de su trabajo y la posibilidad de modificar otros aspectos relacionados a los factores personales.

c. Motivación

A la motivación se la puede describir como el impulso que mueve a una persona a lograr algún objetivo de cualquier índole. Dentro del ámbito laboral, motivación es la fuerza que impulsa al colaborador a lograr sus objetivos individuales ayudando a cumplir las metas organizacionales. (Gonzales, D, 2008; p, 637).

d. La formación

Hace referencia al aprendizaje adquirido ya sea de manera formal e informal que tiene la capacidad de influir negativamente o positivamente dentro de las exigencias que el tipo de trabajo requiera.

e. La actitud

De acuerdo a Gonzales, D., "la actitud es el esquema o conjunto de valores formados por las experiencias y vivencias sociales, que condicionan la manera de reaccionar de las personas ante un hecho o ante otras personas". (Gonzales, D. 2008; p, 638).

La actitud está compuesta por la suma de experiencias, siendo ésta de carácter exclusiva del aprendizaje e interacción, que determina la forma en que cada individuo se maneja ante ciertos acontecimientos o personas.

2.6 CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Antecedentes

Para referirnos a los riesgos que se derivan a consecuencia de los factores de riesgo psicosocial, hay que comprender primero la diferencia entre factor de riesgo y riesgo que el IESS emplea dentro de la Guía para la Gestión de Prevención.

Factor o agente de Riesgo

"Es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actúa sobre el trabajador o los medios de producción, y hace posible la presencia de riesgo. Es justamente que sobre este elemento debemos incidir para prevenir los riesgos. Ejemplo: En la industria textil donde la dosis de exposición al ruido tiene valores elevados muy superiores a la unidad, el riesgo sería de hipoacusia o sordera profesional y el factor del riesgo el ruido". (IESS. 2010; p, 16).

Riesgo

Es la posibilidad que existe como producto de la interacción con diferentes agentes dentro del trabajo físico, químico, ergonómicos, psicosociales y biológicos, de que en los trabajadores puedan generarse enfermedades o accidentes, así como la probabilidad que se incurran en daños materiales, al medio, comunidad y terceros y por consiguiente pérdidas de índole monetario.

"Combinación de la probabilidad (s) y la consecuencia (S) de ocurrencia de un evento identificado como peligroso. " (Seguro General de Riesgos de Trabajo. 2010; p 21).

Una vez abordados los conceptos relevantes dentro de la temática, se procede a indicar los riesgos originados de los factores de riesgo psicosocial. (Gonzales, D., 2008):

Tabla 1. Factores y Riesgos Psicosociales

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES O EFECTOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES
Organizacionales Personales	Estrés laboral Síndrome de agotamiento psíquico o burnout. Acoso moral en el trabajo o mobbing

Fuente: (Gonzales, D., 2008).

Elaborado por: Carla Parra

Aunque Gonzales en su libro "Ergonomía y Psicosociología (2008)", no marca una clara diferencia entre factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales, la Unión General de Trabajadores de España determina la diferencia, incluyendo un tercero que lo denomina "daño o enfermedad", de tal forma que al stress, síndrome de agotamiento psíquico o burnout, acoso moral en el trabajo, los encuadra dentro de los riesgos psicosociales derivados de los factores de riesgo.

Cuando se produce un desequilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, los efectos pueden ser diversos, como: la insatisfacción en el trabajo, efectos psicológicos, comportamentales, psicofisiológicos e incluso ocasionar incidentes y accidentes de trabajo. Síntomas que se identifican en un estado de estrés, dichas consecuencias se verán mediadas por los factores de origen personal y organizacional, lo que indica que no en todos los casos los factores tendrán el mismo nivel de afectación. Gonzales, D. (2008).

A propósito de este fenómeno, Gonzales, D., explica que "ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Las características propias de cada trabajador determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá". (Gonzales, D. 2008; p, 646)

Estrés

Existe una amplia literatura que aborda el tema y sus posibles causas, sin embargo todos coinciden en que el estrés es un estado de tensión y malestar. Aquí abordaremos para su estudio diferentes conceptos que se han ido construyendo a lo largo de la historia:

La definición de estrés data desde 1936 donde Hans Selye estudiante de medicina, introdujo el término para designar el conjunto de síntomas que presentaban los pacientes (que examinaba), indistintamente de la enfermedad que tenían, dando paso a la primera conceptualización de estrés desde el ámbito científico contribuyendo posteriormente a su popularización. (Riviera, L., 2011).

Riviera recoge en el libro *Síndromes del estrés*, la segunda definición de Selye en la que señala que es "la respuesta inespecífica del organismo a toda demanda hecha sobre él". (Riviera, L. 2011; p. 16).

O como lo definiría Gutiérrez, R., el estrés es "la respuesta fisiológica, psicológica y comportamental generada por sucesos o situaciones amenazantes a la integridad física, psicológica o social de la persona". (Gutiérrez, R. 2012; p, 8).

Otra de las conceptualizaciones más aceptadas del término estrés fue formulada en el 2001 y la encontramos en el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), que lo define como: "tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves". (DRAE, 2001; p.1).

Aunque normalmente se lo asocia a efectos contraproducentes y negativos en la salud, el estrés puede contribuir por otro lado, de manera positiva si se logra manejar adecuadamente, para su efecto. Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. hacen hincapié en las bondades y necesidad de pequeñas dosis de estrés "para vivir productivamente y trabajar y/o estudiar" ya que "permite obtener lo mejor de las personas frente a los desafíos de la vida". (Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. 2012; p, 9).

Del mismo modo Peiro menciona que "el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida" (Peiro, J. 2005; p, 10).

Estos dos autores reconocen que el estrés posee implicaciones positivas (eustrés) y negativas (distrés) para el ser humano, y por otro lado señalan que sus implicaciones estarán asociadas al manejo adecuado, control y a la capacidad de adaptación y al tiempo de exposición (duración).

a. Distrés

El distrés o estrés negativo se presenta cuando las demandas o exigencias son mayores a nuestros recursos, o se exige un exceso de esfuerzos que pueden ocasionar en el organismo reacciones desadaptativas de índole físicas o psicológicas.

b. Eustrés

El eustrés o estrés positivo, como se señaló con anterioridad, es el estado en el que el organismo puede hacer uso efectivo de pequeñas dosis de estrés para superar algunos obstáculos de manera efectiva y adaptativa.

Un desequilibrio entre las condiciones de índole organizacional y personales explicadas anteriormente pueden causar afectaciones en el trabajador.

2.6.1 Síndrome de Desgaste profesional o Burnout

Conocido también como el síndrome del profesional quemado. El término fue desarrollado en los años 70 por el psiquiatra Herbert Freudenberger para describir una serie de síntomas que observó en el personal que desarrollaba actividades dentro de una clínica para toxicómanos en Nueva York. Bosqued, M. (2008).

La definición de Herbert del burnout hace referencia a “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”. (p. 19).

Algunos autores entre ellos Gil. P (2005) y Bosqued M. (2008) señalan elementos característicos del síndrome del desgaste profesional:

a.- Agotamiento emocional

Es el estado en el que el colaborador experimenta una merma de los recursos afectivos que posee para enfrentar las demandas que requiere para la elaboración del trabajo, lo que desemboca en fatiga de índole física, psicológica y emocional acompañado de insatisfacción, irritabilidad y mal humor. (Bosqued. M. (2008).

b.- Despersonalización

Hace referencia a una deshumanización del trabajador producto del agotamiento emocional, lo que se traduce en actitudes de insensibilidad. La despersonalización se da mayoritariamente en los trabajadores que tienen contacto con pacientes, clientes o alumnos. (Bosqued. M. (2008).

c. Baja realización del personal

Aparece como resultado de los dos elementos anteriores, se caracteriza por frustración, realizando una inadecuada valoración de su propio trabajo, lo que se traduce en baja autoestima dificultando su relación con los demás colaboradores. Bosqued. M. (2008).

A continuación se presentaran algunas de los síntomas del burnout recogidas del libro *Quemados*, de Bosqued, M.:

“Síntomas fisiológicos o físicos: cansancio, fatiga crónica, insomnio, tensión muscular, alteraciones en el apetito, alteraciones gastrointestinales”. (Bosqued, M. 2008; p. 64).

“Síntomas emocionales: irritabilidad y enojo excesivo, baja autoestima, inseguridad en uno mismo y en el ejercicio del trabajo, decae la motivación hacia el trabajo, falta de esperanza en el futuro laboral”. (Bosqued, M. 2008; p. 65).

“Síntomas cognitivos: percepción subjetiva de falta de logro, dificultades de memoria, desinterés en el trabajo, pensamientos y fantasías acerca de abandonar la profesión” (Bosqued, M. 2008; p.66).

Este síndrome afecta de manera integral todo el espectro del ser humano.

2.6.2 Mobbing

El mobbing forma parte de un fenómeno que se ha ido incrementando en el contexto laboral, es considerado como un hostigamiento que puede ser percibido como un ataque. Es importante añadir para que se encasille como tal, debe marcarse bajo ciertos criterios: poseer un carácter tendencioso (intencionalidad) y repetitivo.

Como lo señala Rivera el mobbing “está constituido por la acumulación prolongada de microtraumas interpersonales repetidos” (Rivera, L. 2011; p. 145), que se desencadenan como producto de la acumulación de una carga traumática sin implicación de agresión física contra el acosado o víctima de mobbing.

Algunos autores utilizan palabras como acoso psicológico en el trabajo o bullying laboral cuando hacen referencia a este fenómeno.

Peña acota una descripción detallada de lo que formaría parte del acoso psicológico en el trabajo:

- Limitar las oportunidades de expresión.
- Ignorar a la víctima (ninguneo).
- Gritos y amenazas
- Criticas, tanto de su trabajo como de su vida privada.
- Aislamiento físico en su lugar de trabajo.

- Burlas y menosprecio.
- No asignación de tareas concretas.
- Obligación de hacer tareas absurdas e inútiles.
- Amenazas a los que ayuden a la víctima.
- Anulación de toda responsabilidad, actividad o influencia.
- Amenaza o críticas ante bajas médicas.
- Reuniones por sorpresa que comprometen a la víctima. (Peña, R. y colaboradores. 2013; p. 39).

Este conjunto de actuaciones tendrían como objetivo final el perjuicio del acosado y exclusión de la empresa.

2.7 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La evaluación es un proceso de identificación, por medio del cual se pueden tomar medidas correctivas y ejecutar o implementar procedimientos que coadyuven a la prevención y detección temprana de riesgos psicosociales.

Dentro de las herramientas para medir o evaluar los riesgos psicosociales podemos encontrar:

2.7.1 CopSop ISTAS21

Instrumento de evaluación y prevención de Riesgos psicosociales de origen danés, que fue adaptado y rediseñado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de España. Cuenta con dos versiones cuya aplicación dependerá del tamaño de la empresa. ISTAS (2006)

Versión media

Diseñada para evaluar riesgos psicosociales de empresas con un número igual o mayor a 25 trabajadores, aplicable a diferentes sectores económicos y empleos. Método cimentado en la Teoría General del Estrés que integra modelos como “demanda- control, apoyo social, esfuerzo- compensaciones”. (ISTAS, 2006; p1)

Versión corta

La versión corta fue adaptada para evaluar empresas que estén constituidas por menos de 25 colaboradores permitiendo también una evaluación individual. (ISTAS, 2006)

Uno de los elementos diferenciadores el entre ISTAS 21 y el cuestionario Fpsico, radica justamente en que el Fpsico no posee varias versiones de acuerdo a la magnitud de la población.

2.7.2 Cuestionario de Navarro

Herramienta desarrollada por el INSL Instituto Navarro de Salud Laboral, que permite identificar los niveles de incidencia de los factores psicosociales, analizando 4 factores:

- Participación, implicación, responsabilidad.
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo. INSL (p.1)

Diseñada para cualquier tamaño de empresa, el cuestionario consta de 30 preguntas que le permiten evaluar factores mencionados.

2.7.3 Cuestionario F-Psico 3.0

El F-Psico 3.0 es una herramienta de aplicación informática que permite identificar y evaluar los factores psicosociales en colaboradores que mantengan condiciones relativamente homogéneas, a través del análisis de 9 factores que forman parte de ésta aplicación que son:

Tabla 2. Dimensiones del Fpsico 3.0

➤ Tiempo de trabajo (TT)	➤ Participación/Supervisión (PS)
➤ Autonomía (AU)	➤ Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
➤ Carga de trabajo (CT)	➤ Desempeño de Rol (DR)
➤ Demandas psicológicas (DP)	➤ Relaciones y apoyo social (RAS)
➤ Variedad/contenido (VC)	

Elaborado por: Carla Parra

Basado en: Aplicación Fpsico 3.0

Este cuestionario fue desarrollado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España), que está compuesto por 44 preguntas, algunas de ellas poseen subdivisiones formando un total de 89, en las que se obtiene información de los 9 factores; se cumplimentan en un tiempo que va de 30 a 45 minutos aproximadamente y se los lleva a cabo bajo estricto anonimato.

Las características esenciales del método Fpsico 3.0 es la posibilidad de acceder a información de todos y cada uno de los factores evaluados así como permitir el análisis de resultados de acuerdo a las variables escogidas como: edad, sexo, departamento y horario.

Por otra parte, una de las ventajas de este método es brindar informes detallados del estado de la empresa asignando una escala de valoración que va desde muy elevado a situación adecuada para determinar el nivel del riesgo detectado, que dentro del informe son señalados con colores diferentes para su ubicación gráfica, además de consignar el porcentaje de elección que hizo cada colaborador dentro de las preguntas.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ANTECEDENTES

Este trabajo se ubica en una investigación de carácter analítico, propositivo, bibliográfico y descriptivo, que no se limita a la recolección de datos, sino también a proporcionar soluciones. El objetivo es diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales, así como plantear conclusiones y recomendaciones posibles y pertinentes.

Se considera investigación analítica, debido a que se analiza los factores que dan lugar a los riesgos psicosociales en la empresa Deskansa S.A. Es de carácter propositivo, en cuanto la investigación da lugar a proponer soluciones para prevenir los riesgos psicosociales.

También es un trabajo bibliográfico debido a que es necesario realizar una recopilación de información sobre el tema a través de diferentes fuentes como: libros, folletos, entre otros, y tiene la característica de investigación de campo, debido a que el trabajo se realizó a través de visitas a la empresa, y la información se obtuvo por medio del cuestionario Fpsico 3.0 y el focus group aplicado a los empleados.

3.2 PROCEDIMIENTO

Reunión con Gerencia

Una vez aceptada la solicitud de ejecución de la disertación en Deskansa S.A. se procedió a la segunda reunión con Gerencia para determinar el grupo al que se le realizaría el diagnóstico de riesgos psicosociales y respectivo diseño del programa de prevención de riesgos psicosociales.

Una vez seleccionada se procedió a informar los pasos para cumplir con el desarrollo del proyecto:

1. Sensibilización
2. Aplicación del cuestionario Fpsico 3.0
3. Realización del Focus Group
4. Entrega de resultados
5. Diseño del programa
6. Entrega del programa de prevención de Riesgos psicosociales.

3.2.1 Selección de la muestra

La población seleccionada para el presente estudio corresponde al personal del área operativa de Deskansa S.A., constituida por 38 personas entre hombres y mujeres, cuya edad oscila entre los 18 y 26 años. Dada la cantidad de personas que corresponde a la población no se ve necesario determinar una muestra, por tal razón se trabajó con la población total, utilizando únicamente un criterio de exclusión que fue tiempo de trabajo (mínimo tres meses), con los que cumplían todos los colaboradores de dicha área.

3.2.2 Sensibilización

La primera actividad que se desarrolló con el propósito de sensibilizar al departamento operativo, como actor principal del proceso productivo de la empresa Deskansa S.A., fue necesario informar a sus miembros y capacitarlos acerca del propósito del proyecto, los pasos a seguir durante el diagnóstico, finalidad y compromiso, al igual que participación de los altos mandos dentro del mismo.

Con la utilización de herramientas tecnológicas como el proyector y la computadora, se informó sobre: conceptos, características y clasificación, así como tipos de riesgos psicosociales, posibles repercusiones dentro de la salud psicológica, desempeño y desarrollo de su trabajo de manera general.

3.3 APLICACIÓN FPSICO 3.0

Una vez cumplido con el proceso de sensibilización, con el propósito de conocer el estado actual de Deskansa S.A. se aplicó el cuestionario F-Psico 3.0, para realizar un diagnóstico completo de los riesgos psicosociales presentes en la empresa., con el fin de diseñar un programa que permita prevenir los riesgos psicosociales detectados.

Instrucciones y pasos que fueron tomados en cuenta previo a la aplicación de cuestionario Fpsico 3.0: (Ver cuestionario en anexos).

- Garantizar la estricta confidencialidad y anonimato. (lo que asegura la veracidad de las respuestas de los colaboradores).
- Asegurarse de contar con el tiempo suficiente para la cumplimentación del cuestionario.
- Cerciorarse de no dejar preguntas sin responder para que el cuestionario sea válido.
- Corroborar que la finalidad del cuestionario es totalmente comprendido.
- Resolver inquietudes y proporcionar información acerca de preguntas que no sean comprendidos debido al nivel de escolaridad de los participantes.

Posteriormente se proporcionó el cuestionario y lápices para proceder a la cumplimentación del cuestionario.

3.3.1 Proceso de evaluación Fpsico 3.0

Los cuestionarios Fpsico 3.0 fueron aplicados de manera física, ya que la Gerencia determinó la forma de aplicación, debido también a la falta de instrumentos tecnológicos que permitan la aplicación electrónica. Se la realizó con todos los colaboradores de manera general.

Una vez completados los cuestionarios se procedió al análisis de los datos que fueron ingresados de manera manual en la aplicación Fpsico 3.0, arrojando un informe detallado (resultados de cada pregunta) y general (dimensiones).

3.4 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN FPSICO 3.0

Una de las ventajas que proporciona el cuestionario Fpsico 3.0 es brindar información detallada tanto de las dimensiones como de cada uno de los ítems que corresponden a cada una de las dimensiones.

En el siguiente cuadro se recogen los resultados del cuestionario Fpsico por dimensiones, el total de cuestionarios válidos fueron 34, ya que 4 de los colaboradores no completaron el instrumento de acuerdo a las instrucciones (se dejaron preguntas sin responder), lo que no permitió integrarlos dentro de la investigación.

Debido a que en su gran mayoría el área operativa se encuentra integrada por mujeres, se adjuntará el perfil obtenido de acuerdo a esta variable y su posterior análisis.

Tabla 3. Siglas y Significado de las Dimensiones

Siglas	Significado	Siglas	Significado
TT	Tiempo de Trabajo	PS	Participación/ Supervisión
AU	Autonomía	ITC	Interés por el Trabajador /Compensación
CT	Carga de Trabajo	DR	Desempeño de Rol
DP	Demandas Psicológicas	RAS	Relaciones y Apoyo Social
VC	Variedad/Contenido del trabajo		

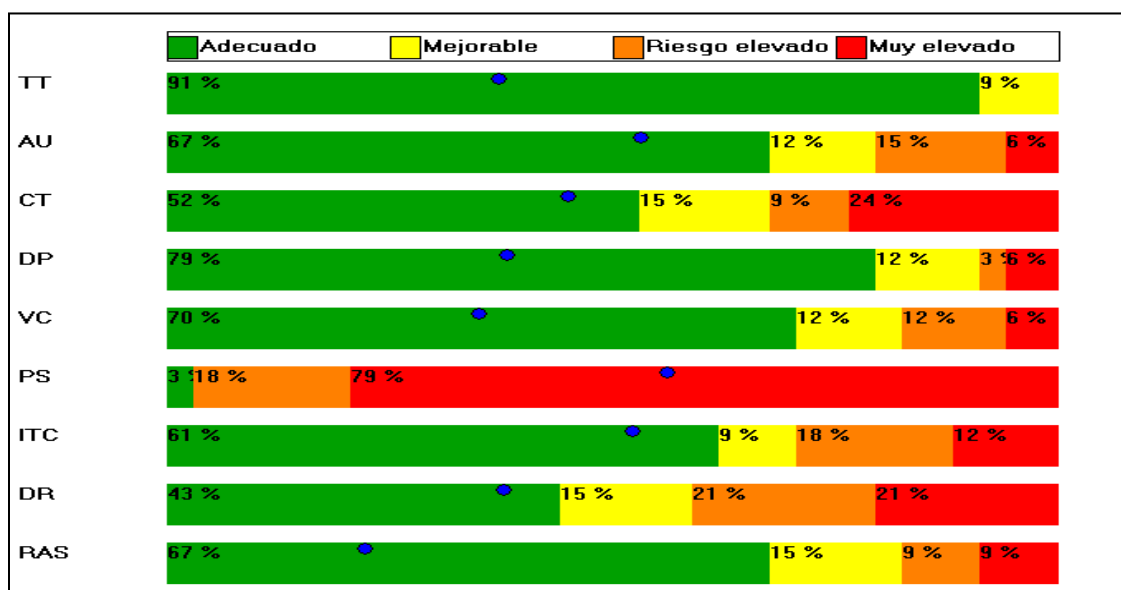
Fuente: Aplicación Fpsico 3.0

Elaborado por: Carla Parra

3.4.1 Perfil valorativo general de las dimensiones

A continuación se presentan dos gráficos en las que se resume la condición de Deskansa S.A. en relación a las dimensiones que utiliza el Fpsico 3.0 para la evaluación de Riesgos psicosociales, así como el porcentaje alcanza cada condición.

Figura 1. Perfil valorativo 34 colaboradores del área operativa de Deskansa S.A.



Fuente: Fpsico 3.0 (información de la empresa Deskansa S.A.)

Se puede observar en el perfil valorativo del total del grupo y con relación a las mujeres, no existe una diferencia significativa, que pueda determinar algún riesgo elevado asociado que corresponda solo al género femenino.

3.4.2 Descripción de resultados del fpsico 3.0 del área total del grupo de DESKANSÁ S.A.

En términos generales podemos concluir que la situación de la empresa Deskansa S.A es mejorable.

A continuación se realiza una descripción de la situación general de los 9 factores evaluados por el Fpsico 3.0. Asimismo, se realizará un análisis más detallado de los que son considerados como factor de riesgo elevado o muy elevado más adelante.

Tiempo de Trabajo (TT)

Tomando en cuenta que el factor tiempo de trabajo se sitúa con un 91% en condición adecuada y el 9% como mejorable, podemos determinar que su estado es en general adecuado.

Por lo tanto, esto se debe a que no se encuentra la presencia de riesgo considerado como elevado o muy elevado dentro de este factor. Sin embargo el 9% muestra que hay que trabajar para lograr llevar al 91% a un rango mayor considerando que los colaboradores han respondido que en ocasiones se trabaja fines de semana y feriados, tiempo que correspondería a las temporadas altas de producción que obedecen a unos meses antes de navidad, día de la madre, día del padre y san Valentín.

Autonomía (AU)

Aunque este factor arroje porcentajes del 67% como condición adecuada, posee un 12% como mejorable, un 15% como riesgo elevado y un 6% como riesgo muy elevado, lo que sitúa en términos generales a este factor en una condición mejorable y muestra que hay que tomar acciones para mejorarla y conseguir un rango mayor como aceptable a nivel general.

Los porcentajes identificados como elevado y muy elevado advierten problemas en cuanto a la escasa posibilidad de decisión que tiene el trabajador para distribuir su jornada, realización de tareas así como resolución de incidentes correspondientes a su trabajo.

Demanda psicológicas (DP)

Factor que lo definimos como mejorable debido a que el porcentaje que detectamos como riesgo elevado es relativamente bajo 6%; ya que como área operativa no tienen relación con clientes externos lo que supone una mínima exposición emocional que se delimita a compañeros y supervisor lo que arroja un riesgo muy elevado de 3%.

Variedad/ Contenido del trabajo (VC)

Pese a que la variedad y contenido de trabajo mantiene un alto porcentaje en riesgo adecuado (70%), existe un 12% que corresponde a riesgo mejorable, un 15 % como riesgo elevado y un 6 % como riesgo muy elevado. Demuestra que éste es un factor en el cual se debe realizar una intervención para mejorar el porcentaje obtenido como adecuado. (Anexo A)

3.4.3 Factores que tienen una condición de riesgos elevado y muy elevado

A continuación se realizará un análisis global y detallado de las dimensiones que encontramos en condición de riesgo elevado y muy elevado

Carga de trabajo

En lo referente a este factor, el 52 % se sitúa en una situación o condición adecuada, el 15% mejorable, el 9% elevado y, finalmente, el 24 % como muy elevado.

Se considera como riesgo elevado debido a que al incorporar el porcentaje de riesgo muy elevado y el elevado representan una condición que requiere actuación inmediata, porque un 33% observa condiciones negativas que dificultan el buen desempeño del trabajo.

La evaluación de carga de trabajo valora componentes como: cantidad y dificultad de la tarea, presión de tiempo y esfuerzo de atención. Fpsico (p.1).

Dentro de la **presión de tiempo** se percibe que el trabajo que desarrolla el área operativa requiere rapidez y aceleración del ritmo para su ejecución en épocas o momentos determinados, para corroborar este enunciado véase Anexo A.

En cuanto al **esfuerzo de atención**, pese a que a lo largo de la jornada (diaria) no requiere una atención exclusiva a su trabajo que le impida realizar otras actividades, existen momentos puntuales en que el trabajador requiere de un alto nivel de atención al realizar las actividades de corte, confección y revisión de calidad del trabajo realizado. (Anexo A).

Cantidad y dificultad de la tarea, en términos generales se concluye que la mitad de los trabajadores considera que la cantidad de trabajo es adecuada, pese a que a veces le resulte difícil o complicado desarrollarlo y tenga la necesidad de pedir ayuda o algún consejo.

Esto es debido a que en temporadas de mayor producción existe el ingreso diferentes productos (telas) y diseños que requieren una revisión previa antes de ejecutarlo, de acuerdo al modelo establecido por los diseñadores.

Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

El factor identificado como interés por el trabajador y compensación se enmarca dentro de riesgo elevado ya que el 12% se considera como riesgo muy elevado, sumándose al porcentaje de riesgo elevado con el 18%, obtenemos así en un 30%, que nos focaliza en un ítem que requiere atención, apoyándonos en que su porcentaje de riesgo mejorable es del 9% y la condición adecuada alcanza un porcentaje de 61%. (Anexo A).

Dentro de esta dimensión podemos concluir que si bien es cierto la mitad de los trabajadores piensan que la información brindada acerca de la formación es adecuada 47%, (Anexo A), existe un 52 % que cree que los detalles acerca de las posibilidades de promoción dentro de la empresa no se da, al igual que los requisitos para dicha promoción, donde el 55% de la muestra lo asevera en sus resultados.

Por otro lado, identificamos que un 55% es satisfecho con su salario, pero en un 47 % perciben que no hay posibilidad de desarrollo profesional. Lo que causa en los trabajadores una baja en la motivación e impedimento para comprometerse al 100% con la empresa, ya que consideran que no tienen posibilidades de superación causando inseguridad, lo que genera un grado de estrés comprensible. (Anexo A).

Desempeño de Rol (DR)

El factor de desempeño de rol se encuadra como riesgo elevado ya que posee el 43% como situación adecuada y con un 15% como situación mejorable, obteniendo un total de 42%; los colaboradores evaluados en Deskansa S.A. se encuentran ubicados en general en un factor de riesgo elevado. (Anexo A).

En conclusión este factor se encuentra en una situación de cuidado, en vista de que hay que atender un alto porcentaje de riesgo muy elevado y un riesgo elevado. No se queda atrás la situación mejorable que tiene un porcentaje significativo.

Se Valoró tanto la claridad como el conflicto de rol que existe dentro del área operativa de Deskansa S.A., basándose en el análisis de los resultados de los ítems (Anexo A), Se puede decir que la mitad de los colaboradores quienes han señalado que las especificaciones de cometidos, procedimientos, cantidad de trabajo, calidad y tiempos de trabajo que se imparten dentro del área son claras. Mientras que el porcentaje restante se distribuye entre muy clara y poco clara, tomando en cuenta también que el porcentaje que considera las especificaciones como nada clara es bajo.

Dentro de las especificaciones en cuanto a responsabilidad que se encuadra como parte de la claridad de rol, se observa una dispersión en cuanto a este ítem lo que permite asegurar que algunos de los trabajadores presentan un alto nivel de estrés laboral debido a la presencia de deficiencias en definición de funciones y responsabilidades.

Para el conflicto de rol en el Fpsico se utiliza la siguiente escala de calificación:

Tabla 4. Escala de calificación de conflicto de rol del Fpsico 3.0

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

Fuente: Fpsico 3.0

De acuerdo a esta escala y los ítems de este factor (Anexo A), identificamos que la mayor parte de ellos a veces se han encontrado con procedimientos incompatibles con los objetivos del puesto, instrucciones contradictorias, tareas irrealizables o tareas que exceden el cometido del puesto. Dentro de este apartado, analizamos un ítem que identifica la presencia de conflictos morales, a lo que el 64% respondió que nunca o casi nunca se encuentra ante este tipo de conflictos, un 29 % a veces, mientras que el restante se colocó en siempre o a menudo.

Basados en los porcentajes obtenidos dentro de este factor, se puede determinar que una gran parte de los trabajadores debido a que no tienen un conocimiento claro acerca de sus funciones y responsabilidades, se encuentran ante ambigüedades de roles; o debido a instrucciones contradictorias genera en ellos un estrés propio de la situación, elementos que influyen en la aparición de conflictos entre trabajadores.

Participación / Supervisión (PS)

Factor localizado como riesgo muy elevado, al analizar el porcentaje hay que realizar ciertas consideraciones como la naturaleza y objetivo del área, la cual no implica la intervención en

contratación de personal ni introducción de cambios en la dirección, que corresponden a ítems considerados dentro de este factor, por lo que el porcentaje resultante disminuye.

La mayor parte de encuestados lo clasifica como una condición de riesgo muy elevado con un porcentaje del 79%, el 18 % como elevado y el 3% como adecuado, no presenta ningún porcentaje como riesgo mejorable. (Anexo A)

Dentro de los ítems que explora los niveles referentes a la participación (Anexo A), identificamos que la mayor parte de los trabajadores del área operativa se limita solo a recibir información y, en algunos casos, no tiene ninguna participación en cuanto a introducción de métodos de trabajo, cambios en equipos y materiales, lanzamiento de productos o en cuanto a reorganización de áreas de trabajo se refiere.

Sin embargo, un 60 % considera que la supervisión sobre la planificación es adecuada, pese a que la mitad de los colaboradores considera que la supervisión ejercida sobre el ritmo de trabajo es excesiva, información que nos permite evidenciar la razón de los porcentajes obtenidos dentro del factor participación y supervisión.

La falta de participación dentro de los procesos que son de particular interés para los trabajadores, implicaría en ellos una falta de motivación e interés, así como una excesiva supervisión en el ritmo de trabajo puede generar estrés.

Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Este factor se encuentra en una situación mejorable debido a que el 67% lo sitúa en una condición adecuada y el 15 % dentro de lo mejorable, un 9% como riesgo elevado y otro 9% como riesgo muy elevado. (Anexo A).

Factor que hace referencia tanto al apoyo social que recibe el trabajador para realizar adecuadamente su trabajo como por la calidad de relaciones que se mantienen dentro de la empresa, de acuerdo al informe (Anexo A) se observa que no existe discriminación dentro de la empresa así como bajos índices de violencia psicológica sin embargo existen conflictos interpersonales y poca colaboración de parte de los integrantes del área entre sí que aunque no poseen un porcentaje alto es preponderante el trabajo en esta área.

3.5 FOCUS GROUP O TÉCNICAS DE GRUPO

Es una técnica cualitativa que permite recolectar información subjetiva importante a través de las opiniones de los participantes. Sirve como apoyo para complementar y verificar la información que se obtuvo de la aplicación del cuestionario F-Psico 3.0.

El focus group se llevó a cabo con 12 colaboradores del área operativa en las instalaciones de Deskansa S.A. Se puntualizó el desarrollo sin la presencia de inspectores o supervisores, ya que la información obtenida podría ser sesgada debido a la presencia de figuras de autoridad y poder dentro del grupo focal.

3.5.1 Resultados del Focus Group

Las opiniones vertidas por los colaboradores que participaron en el grupo focal sirvieron para apoyar la información obtenida en el cuestionario Fpsico 3.0 (Anexo A), en el que se detalla los resultados de cada ítem.

El procedimiento utilizado para el focus group fue el siguiente:

Se realizó una charla de introducción al tema a tratar, en ella se puntualizó en que la información obtenida sería usada para apoyar el proceso de identificación de riesgos psicosociales en la empresa, bajo estricta responsabilidad y anonimato.

Se procedió a realizar una revisión teórica sobre lo que es riesgo psicosocial, con base en los conceptos de estrés laboral, burn out y mobbing; luego se formularon preguntas abiertas para determinar si dentro de la empresa podían identificarse algunas situaciones positivas y negativas dentro del ámbito laboral relacionadas a estas.

El grupo focal tuvo una duración de 45 minutos, dentro de este período fue posible recabar respuestas como:

- La información que se da para realizar el trabajo algunas veces no es clara y genera dificultades y retrasan la ejecución de la misma.
- La exigencia del supervisor era un poco excesiva en algunos momentos, sobre todo en épocas altas, mientras que otros compartían su nivel de exigencia ya que les permitía cumplir con los plazos asignados.

- Al ingresar a la empresa no se les dio una adecuada inducción respecto a sus funciones, algunos participantes expresaban que sus primeros días fueron complicados debido a que no conocían los procesos, además que para el desarrollo de las actividades encomendadas tenían que interrumpir o pedir ayuda a los trabajadores más antiguos y que los conocimientos acerca de las tareas fueron adquiridos en el desarrollo del trabajo.
- Muchos de los colaboradores no tenían claro sus funciones al preguntarles muchos de ellos confundían funciones con valores.
- Consideran que no tienen posibilidades de crecimiento dentro de la empresa debido a que no tienen capacitaciones o alguna forma de ascender; otros participantes desconocen esa información, mientras que una minoría indicaban que si hay la posibilidad, debido a que una compañera fue ascendida de operaria a secretaria del área.
- A nivel de gerencia, el trato es amigable y considerado.
- Los colaboradores perciben como deficiente la planificación debido a que las comunicaciones de extensión de sus horarios de trabajo son a última hora lo que lleva a una incompatibilidad trabajo – hogar, trabajo- vida social debido a que tienen que quedarse más tiempo de lo habitual (horario de trabajo establecido) y en épocas de alta producción, según los participantes diciembre, febrero y mayo, así como un mes anterior a éstos, ya que el horario de trabajo aumenta e incluyen fines de semana (sábados).

3.5.2 Validación de la propuesta del programa con las autoridades.

La propuesta del programa fue presentada a la Gerencia General, mediante una reunión se exhibieron los resultados y la propuesta del programa para prevenir riesgos psicosociales en Deskansa S.A. donde conjuntamente se analizaron las propuestas para controlar el foco de origen, se realizaron sugerencias y adecuaciones al proyecto antes de ser aprobadas.

CAPITULO IV: DISEÑO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

4.1 PROGRAMA

Las medidas preventivas que se ejecuten dentro de la organización tienen un valor mayor ante las medidas correctivas, no solamente por el hecho de contrarrestar los problemas que pueden ser ocasionados derivados de los riesgos psicosociales por mencionar la afectación de la salud de los colaboradores así como la economía de la empresa que se pueden ver afectada ante este tipo de problemáticas. Las medidas preventivas nos permiten controlar o eliminar los riesgos presentes en la organización o a su vez minimizarlas en caso de no poder eliminarlas por completo. Un diagnóstico adecuado es la vía efectiva que nos llevará a un acertado y verdadero trabajo de prevención en conjunto con las medidas apropiadas aplicadas a las empresas, tomando en cuenta la situación de cada una; así, como enfatizar y potenciar aquellas prácticas o condiciones saludables que la empresa lleva acabo.

La elaboración del programa de prevención de Riesgos Psicosociales para la empresa Deskansa S.A. es planteada con base en los resultados obtenidos de la evaluación Fpsico 3.0 y el focus group realizado a los colaboradores del área operativa de la empresa Deskansa S.A.

El objetivo es dotar de recursos a la empresa para combatir los riesgos desde el origen y que deben ser adoptadas por todos los integrantes de la misma. Medidas de prevención (recursos) que pretenden hacer frente a las problemáticas encontradas dentro de la empresa Deskansa S.A.

4.1.1 Programa de prevención

A continuación se observa la tabla en la que se describe la problemática detectada en el diagnóstico que se realizó a Deskansa S.A., las causas y medidas preventivas que se proponen.

Tabla 5. Factores de riesgo, nivel, Causas y medidas preventivas

AREA OPERATIVA	FACTOR DE RIESGO	NIVEL	CAUSAS	MEDIDAS PREVENTIVAS
	1.Participación y Supervisión	Muy Elevado	Escasa participación de colaboradores.	Fomentar la participación de colaboradores en aspectos que le afectan. Formar a los mandos (supervisor) en liderazgo participativo, equipos de trabajo y asertividad. Fomentar la responsabilidad individual.
	2.Desempeño de Rol	Elevado	Funciones, especificaciones y responsabilidades no claras.	Elaborar un manual de funciones por competencias y procedimientos. (inducción y reinducción) Comunicar a los colaboradores responsabilidades, funciones y procedimientos con el fin de evitar ambigüedades y conflictos.
	3.Carga de Trabajo	Elevado	Escasa previsión de trabajo y Distribución del tiempo.	Elaborar cronograma de actividades con anterioridad.
	4.Relaciones y Apoyo Social	Mejorable	Conflictos interpersonales por funciones/tareas	Definir roles con el fin de prevenir conflictos entre los colaboradores. Inducción y reinducción.
	5.Interes por el trabajador /compensaciones	Mejorable	Baja percepción de recompensas, salarios, promociones y escasas de información al respecto.	Campaña Salario Emocional. Carteleras Digitales.

4.1.2 Actividades del Programa

Uno de los principales objetivos es alcanzar el beneficio de la empresa en sus múltiples niveles (colaboradores, organización y clientes), a través del diseño de un programa de prevención de Riesgos Psicosociales para Deskansa S.A., por lo que a continuación se plantean diferentes actividades para los factores de Riesgo encontrados.

PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	
Reuniones de Trabajo Efectivas	
Objetivo	Fomentar la participación e iniciativa de los trabajadores dentro de la empresa con el fin de generar compromiso e identificación organizacional.
Intervención	Realizar reuniones de trabajo efectivas dirigidas a brindar la información necesaria para el desarrollo del trabajo que demuestre a su vez el interés de la empresa por sus colaboradores, así como permitir obtener información acerca de productos, problemáticas y sugerencias que proporcionen los colaboradores en su área para lo cual es necesario llevar un registro de las mismas.
Recursos	Área de reuniones, facilitador interno (jefe de área).
Responsable	Jefe de Área
Tiempo	Reuniones semanales
Indicadores	#de colaboradores que generan iniciativa de interés para el mejoramiento de la empresa.
Usuario/cliente	Colaboradores del área operativa

PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	
Diagnóstico de competencias de los supervisores	
Objetivo	Identificar las competencias que poseen las personas que tienen a su cargo grupos de trabajo con el fin de conocer las necesidades de competencias, fortalecerlas y desarrollarlas.
Intervención	<p>Creación del modelo de evaluación de competencias (basándose en el manual de competencias).</p> <p>Diseño detallado del proceso de evaluación de competencias.</p> <p>Validación del diseño por parte de gerencia.</p> <p>Determinar fechas e informar a los implicados sobre la evaluación de competencias y su objetivo.</p> <p>Realizar el levantamiento de información.</p> <p>Análisis de datos de la información levantada.</p> <p>Elaboración de informes y presentación de resultados. (necesidades de desarrollo y fortalecimiento y cumplimiento de perfil)</p> <p>Presentación de resultados a gerencia.</p> <p>Feedback a los participantes implicados.</p> <p>Determinar las brechas existentes de cada uno de los colaboradores y levantar plan de capacitación desarrollo individual.</p>
Recursos	Manual por competencias, instrumento de evaluación por competencias, entrevistas por competencia.
Responsable	Facilitador externo
Tiempo	Una semana
Indicadores	Competencias actuales /competencias requeridas.
Usuario/cliente	Supervisor, subgerente y jefe de bodega

PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	
Desarrollo de competencias de Liderazgo	
Objetivo	Desarrollar competencias de liderazgo y proveer una herramienta que permita una interacción efectiva entre los responsables de las áreas y sus equipos, proporcionándoles técnicas que faciliten esta relación permitiéndoles integrar, comprometer e involucrar a los colaboradores para lograr el cumplimiento de objetivos y resultados así como facilitar la toma de decisiones.
Intervención	Como parte inicial para el desarrollo de competencias de liderazgo, se realizará una capacitación que consiste en: una sección teórica 40% y una práctica del 60%; donde el facilitador va exponiendo los contenidos con la ayuda de medios audiovisuales y utilización de otras técnicas, conceptos acerca de liderazgo, tipos de liderazgo, comunicación verbal y no verbal y una parte práctica en la que a través de dinámicas y role plays permitan identificar el tipo de liderazgo actual e identificar errores que se están presentando; para lo que es necesario la utilización de una filmadora para registrar todas las actividades y analizarla con los participantes al final de la capacitación.
Recursos	Capacitación externa (Debido a que son 4 personas se recomienda) ya que no se justifica contratar un capacitación in house.
Responsable	Gerencia
Tiempo	16 horas
Indicadores	Competencias de Liderazgo desarrolladas
Usuario/cliente	Supervisor de área operativa y jefes departamentales
Costo	Capacitación externa 150 c/u capacitación interna \$800

PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	
Capacitación Comunicación Asertiva	
Objetivo	Proporcionar recursos para mejorar los procesos comunicativos verbales, no verbales, escritos y minimizar conflictos personales y organizacionales.
Intervención	Es una capacitación que va guiada a desarrollar habilidades de comunicación efectiva y a mejorar la atención al cliente interno por lo que la capacitación es 40% teórica y 60% practica, en la que se lleva a cabo simulaciones de situaciones reales que deben ser superadas las cuales quedan registradas en videos que serán entregados al final de la capacitación después del respectivo couching grupal que permitirá conocer el estilo de comunicación que utiliza, el impacto y ajustes que deben realizarse. El contenido de la parte teórica constara de técnicas, canales y estilos de comunicación, quienes son los clientes internos, calidad de servicio al cliente interno, comunicación positiva y escucha efectiva, etc.
Recursos	Facilitador externo, laptop, proyector, sala de reuniones.
Responsable	Jefe de área operativa
Tiempo	8 horas- 1 semana.
Indicadores	Disminución de conflictos internos.
Usuario/cliente	Supervisor del área operativa y colaboradores del área operativa.
Costo	2 grupos- \$ 550 c/u

DESEMPEÑO DE ROL	
Manual de Funciones por Competencias	
Objetivo	Evitar la duplicidad de funciones, minimizar conflictos, definir facultades, responsabilidades y facilitar la información sobre los puestos a los clientes internos y externos.
Intervención	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar reunión con gerencia y mandos principales para reevaluar visión, misión, y valores de la empresa si es necesario. -Elaborar un cronograma de trabajo con las áreas. -Enviar un comunicado a los responsables de las áreas y colaboradores con el fin de informar el objetivo de las reuniones y elaboración del manual de competencias. -Seleccionar la herramienta (formato) que se usará para la elaboración del manual de competencias. -Realizar una reunión con cada área para trabajar objetivos y competencias necesarias dentro de las áreas y puestos. -Levantamiento de la información. -Aprobación de Manual de funciones por gerencia y jefes de áreas -Dar a conocer a los colaboradores de las áreas funciones y responsabilidades.
Recursos	Agente externo, sala de reuniones, formatos de registro, colaboradores, laptop.
Responsable	Gerencia
Tiempo	1 mes
Indicadores	Descriptivo de todos los cargos de la empresa
Costo	\$2000

DESEMPEÑO DE ROL	
Manual de procesos	
Objetivo	Proporcionar una guía que garantice el óptimo desarrollo y operación de las actividades dentro de la institución así como facilitar la inducción del nuevo personal a través de la descripción de las actividades de cada área.
Intervención	<ul style="list-style-type: none"> -Reunión con gerencia para determinar la estructura organizacional. -Revisar y analizar el distributivo o nómina. -Enviar un comunicado a los responsables de las áreas y colaboradores con el fin de informar el objetivo de las reuniones y elaboración del manual de procesos. -Elaborar un cronograma de trabajo con las áreas. -Revisión de manual de funciones. -Levantamiento de la información y enlace del puesto con las actividades y la estructura. -Determinación de políticas, responsables, alcance y objetivo del procedimiento. -Elaboración gráfica (diagrama de flujo) de la sucesión en la que se realizan las operaciones de un procedimiento. -Elaboración de un catálogo o glosario de términos que simplifique la interpretación de símbolos/gráficos y conceptos utilizados en la diagramación. -Verificación y calificación de la información por parte de los jefes de área. -Aprobación y validación por parte de Gerencia. -Socializar los resultados del manual de procesos con las áreas.
Recursos	Agente externo, sala de reuniones, formatos de registro, colaboradores, laptop, manual de funciones por competencias.
Responsable	Gerencia
Tiempo	2 meses
Indicadores	Procedimientos claros de las actividades de la empresa.
Costo	\$2500

CARGA DE TRABAJO	
Planificación mensual	
Objetivo	Manejar un sistema eficaz de planificación y organización de la producción que permita disminuir las cargas horarias de trabajo en temporadas altas y normales.
Intervención	<p>Elaborar calendarios asertivos.</p> <p>Se recomienda elaborar cronogramas de trabajo que permitan mantener horarios acordes aún en épocas de mayor producción para lo cual se recomienda preparar la producción de las épocas altas con antelación lo cual permita dosificar el nivel de producción, es decir proyectar, escalonar y embodegar el producto. Comunicar a través de las reuniones semanales los horarios de trabajo de los colaboradores del área operativa.</p>
Responsable	Jefe de Producción
Tiempo	Una vez cada mes
Indicadores	Calendarios de trabajo. Tiempos definidos.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL	
Inducción y reintroducción	
Objetivo	Agilizar el proceso de inclusión y adaptación del nuevo colaborador así como orientar y motivar al personal antiguo manteniéndolo capacitado con el fin de realzar la eficiencia y eficacia organizacional.
Intervención	<p>Vincular y recibir al nuevo colaborador: Ingreso al nuevo cargo. Comunicación escrita de bienvenida</p> <p>Presentación de la entidad: Presentación a los directivos de la empresa y compañeros de trabajo. Reseña histórica de la empresa Deskansa S.A. Presentación Ubicación en las instalaciones y departamentos.</p> <p>Ubicación con relación al puesto: Presentación de funciones, responsabilidades de su cargo. Políticas y planes de la compañía. Proporcionar información del lugar específico de trabajo del colaborador así como: mobiliario, instrumentos y equipo de trabajo.</p>
Recursos	Sala de reuniones, computador y proyector.
Responsable	Supervisor
Tiempo	Una semana al Ingreso de colaboradores nuevos, cada año un día de inducción, o en caso de introducir nuevas herramientas, instrumentos o procesos.
Indicadores	Personal informado y capacitado
Usuario/cliente	Colaboradores área operativa de Deskansa S.A.
Costo	N/A

RELACIONES Y APOYO SOCIAL	
Campaña Salario Emocional	
Objetivo	Consolidar el compromiso de los empleados y aumentar la motivación por medio de salarios emocionales.
Intervención	<p>El compromiso y motivación constituye uno de los principales retos de Deskansa S.A por ello se proponen dos nuevos mecanismos para mantenerlos motivados y comprometidos.</p> <p>Reconocimiento:</p> <p>1.-Realizar el reconocimiento público al “mejor empleado del mes” tomando en cuenta aspectos básicos como puntualidad, participación en las reuniones quincenales de trabajo y cumplimiento de sus responsabilidades, dicho reconocimiento se lo realizará a través de un certificado/ diploma que se lo otorgará un representante de gerencia y se colocará su fotografía en los lugares públicos de la empresa como parte de su reconocimiento como empleado del mes.</p> <p>Las personas que posean más reconocimientos al terminar el año calendario obtendrán un obsequio representativo por parte de la institución que será determinado por la empresa.</p> <p>2.- Realizar reuniones mensuales para homenajear a los cumpleaños del mes, adicional a esto la empresa elaborará notas personalizadas alusivas por sus cumpleaños que se publicaran en la cartelera de la empresa y otra nota se les entregará personalmente.</p>
Responsable	Gerencia, supervisor del área.
Tiempo	Una vez cada mes.
Indicadores	Índice de satisfacción.
Usuario/cliente	Colaboradores del área operativa.
Costo	800 anuales

RELACIONES Y APOYO SOCIAL	
Cartelera Digital	
Objetivo	Proporcionar un instrumento comunicacional que permita optimizar la comunicación interna.
Intervención	La actualización de la cartelera se la realizará de manera diaria proporcionando información administrativa, social, cultural, incluyendo comunicaciones sobre cumpleaños, mejor empleado del mes y riesgos psicosociales,
Recursos	Cartelera digital
Responsable	Secretaria
Tiempo	Diariamente
Indicadores	Nivel de información que posee el colaborador acerca de la empresa y sus actividades.
Usuario/cliente	Deskansa S.A.
Costo	\$400

4.1.3 Cronograma

Cronograma propuesto para que la empresa de acuerdo con su disponibilidad y sus recursos realice la implementación del mismo, con el fin de prevenir, disminuir y/o controlar los Riesgos Psicosociales dentro del área operativa de Deskansa S.A..

A continuación se presenta el cronograma de actividades:

Tabla 6. Cronograma propuesto

Actividades	Cronograma								
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9
Capacitación comunicación asertiva									
Manual de funciones por competencia									
Manual de procesos									
Planificación mensual									
Diagnóstico de Competencias de los supervisores									
Desarrollo de competencias de liderazgo									
Inducción y Reinducción									
Implementación Cartelera Digital									
Campaña Emocional									
Reuniones de trabajo efectivas									

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados del cuestionario Fpsico se concluye:

La información obtenida en la investigación sirvió de base para identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la planta y establecer medidas de prevención.

- El resultado del diagnóstico realizado con la batería Fpsico muestra una incidencia negativa en dimensiones como participación/supervisión, Desempeño de Rol, Carga de Trabajo, Relaciones/Apoyo Social, interés por el trabajador y compensación, lo cual puede estar contribuyendo a una baja percepción del interés de la empresa por el trabajador lo que influye significativamente en el compromiso y satisfacción del colaborador.
- El análisis en conjunto de todos los factores, cuestionario fpsico 3.0 y opiniones vertidas por los colaboradores muestra que la situación actual de la empresa se determina como mejorable, sin embargo, están influyendo para que el trabajador perciba un bajo interés hacia ellos.
- Se utilizó el Fpsico 3.0 y el Focus group como herramienta de diagnóstico y basados en sus resultados se diseñó el programa de prevención de Riesgos Psicosociales para la empresa Deskansa S.A., en el año 2014.

- La falta de un departamento de talento humano tiene un impacto negativa dentro de la empresa Deskansa S.A. ya que se puede observar que algunos procesos y subprocesos relacionados con la gestión del personal se encuentran incompletos o inexistentes.
- Al inicio del proyecto los colaboradores de la empresa Deskansa S.A. desconocían los factores y efectos de los riesgos psicosociales para lo cual se realizó una sensibilización previa a la aplicación del cuestionario, brindándoles conocimientos básicos de riesgos psicosociales, sin embargo, sus conocimientos respecto al tema no son suficientes para el desempeño de su labor.
- De acuerdo a lo registrado en la batería de evaluación se puede observar que no se ha manifestado ningún caso, ni se percibe que exista discriminación o temas relacionados con acoso sexual en Deskansa S.A.

Unos de los subsistemas que no se ha trabajado aún por la falta de una persona que se encargue del desarrollo y gestión del personal es el relacionado con la capacitación y lo relacionado con descriptivo de funciones y responsabilidades

- Un factor que es muy importante para el adecuado desempeño de los colaboradores es conocer sobre la empresa y sobre sus funciones al momento de ingresar, y es evidente que la inducción y entrenamiento que se realiza a los nuevos colaboradores es poco estructurada y completa. Esta situación es manifestada por los trabajadores, ya que consideran que este desconocimiento ha influido en sus labores cotidianas.

- El proceso de planificación mensual muestra claramente algunas falencias que conjuntamente con la escasa entrega de información acerca de los cronogramas y horarios a cumplirse comprometen la vida social y familiar de los colaboradores del área lo que coadyuva a la percepción de falta de interés por parte de la empresa hacia los colaboradores de acuerdo a la información recolectada en el focus group.

5.2 RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones es primordial señalar los siguientes aspectos:

- Es importante poner en práctica el programa de prevención de riesgos psicosociales, con el fin de controlar y reducir la prevalencia de los riesgos e incrementar el grado de identificación y compromiso de los trabajadores a través de las actividades propuestas que se verá reflejada en la eficiencia y eficacia institucional así como en la satisfacción del cliente interno.
- Realizar una nueva evaluación de riesgos psicosociales seis meses después de llevarse a cabo las actividades sugeridas en el programa de prevención para comprobar la eficacia del programa.
- Informar a los trabajadores y jefes inmediatos de los resultados obtenidos del cuestionario Fpsico y focus group para asegurar el compromiso y elevar el nivel de percepción de la participación que poseen los colaboradores dentro de la empresa y el interés de la empresa por los trabajadores.

- Crear un departamento de Talento Humano que permita llevar a cabo una correcta administración de los Recursos Humanos:
 - Reclutamiento, selección y contratación de personal idóneo para el cargo.
 - Desarrollo, capacitación y entrenamiento efectivo y estructurado de competencias.
 - Inducción adecuada, efectiva y completa.
 - Evaluaciones de desempeño (indicadores), etc.
 - Planes de desarrollo profesional.
- Revisar metodología y contenido que utilizan los agentes que imparten las inducciones.
- Elaborar un manual de funciones y procedimientos para garantizar el correcto desarrollo de las actividades, definir responsables y procesos que aseguren una correcta gestión de calidad.
- Informar e instruir efectivamente a los trabajadores en funciones, actividades y responsabilidades y cerciorarse de que las mismas sean entendidas con claridad.
- El análisis y evaluación de riesgos psicosociales no solo se efectúa con el propósito de diagnosticar y encontrar los factores de riesgo psicosociales presentes sino también identificar los factores en lo que la empresa mantiene un adecuado control de las mismas y conservarlas.

- Se recomienda impartir una capacitación estructurada de riesgos psicosociales, factores, consecuencias, etc. Con el fin de fortalecer los conocimientos en este tema.
- Se sugiere elaborar una planificación de forma mensual y semanal de trabajo y comunicar a los colaboradores del área operativa de Deskansa S.A. en las reuniones semanales planificadas.

BIBLIOGRAFÍA

Textos

- Álvarez, F. & Faizal E. (2012). *Riesgos Laborales. Como prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Bogotá - Colombia. Ediciones de la U.
- Álvarez, F. & Faizal, E. (2012). *Salud Ocupacional y prevención*. Bogotá- Colombia. Ediciones de la U.
- Álvarez, Francisco. (2006). *SALUD Ocupacional*. ECOE ediciones. Bogotá – Colombia.
- Betancourt, Oscar. (1995) *La SALUD y el TRABAJO: Reflexiones teórico- Metodológicas, Monitoreo Epidemiológico*. Quito - Ecuador. Atención Básica en Salud. CEAS/OPS.
- Boada, Joan. (2012). *Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona- España. 1ra. Edición. Editorial UOC.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burn out. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona- España. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Buendía, José. (1998). *Estrés Laboral y salud*. Madrid - España. Editorial Biblioteca Nueva, S. L.
- Cabaleiro, Víctor M. (2007). *Prevención de Riesgos laborales. Guía básica de información a los trabajadores en prevención de riesgos laborales*. España. 1.ª edición. Ideaspropias Editorial.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá – Colombia. Mac Graw Hill. 5ta edición.
- Escartín, Jordi.; Rodríguez, Álvaro & Dieter, Zapf. (2012). *MOBBING. Acoso psicológico en el trabajo. Guías de intervención*. Madrid- España. Editorial Síntesis. S.A.
- Galarza, L. (1998). *Metodología de la Investigación*. Quito – Ecuador. Editorial Vértice studio. 4ta edición.
- Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012). *Estrés Organizacional*. México. Ediciones Trillas. primera edición.
- Grupo de trabajo de la Comisión sobre factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo del INSL. (2005). *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Instituto Navarro de Salud Laboral.

- Harari, Raúl. et. al. (2000). TRABAJO Y SALUD EN ECUADOR: Antecedentes, experiencias y perspectivas. Quito – Ecuador. Ediciones Abya -Yala. 1ra edición.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, M. (2010). METODOLOGIA de la investigación. México. Mac Graw-Hill. Quinta edición.
- Henao, F. (2010). Salud Ocupacional. Conceptos básicos. Bogotá – Colombia. ECOE ediciones. 2da edición.
- Henao, F. (2009). Condiciones de Trabajo y Salud. Bogotá-Colombia. ECOE ediciones. Edición preliminar.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Abril (2012). Seguro General de Riesgos del Trabajo. Guía para la Prevención de Riesgos laborales. Quito -Ecuador.
- OIT. (1984). Seguridad de Higiene en el trabajo en las empresas multinacionales. 1ra edición.
- Peiró, José María. (2005). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid- España. Ediciones Pirámide.
- Peiró Silla, José María. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Universidad de Valencia.
- Peña, Rosario. & colaboradores (2013). El Acoso Laboral. Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing. Guía personal y profesional. Bogotá- Colombia. Ediciones de la U. Primera edición.
- Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Decreto 2393.
- Riviera, L. (2010). Los síndromes de estrés. Madrid- España. Editorial Síntesis, S.A.
- Robles, H & Peralta, M. (2007). Programa para el control del estrés. Madrid- España. Ediciones Pirámide.
- Uribe, Jesús. (2011). Violencia y acoso en el trabajo Mobbing. México. Editorial El Manual Moderno.

Fuentes Digitales

- Fernández, Ricardo. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España. Editorial Club Universitario. Recuperado de:

<http://books.google.com.ec/books?id=Ep4IJMB8wC&pg=PA251&dq=riesgos+psicosociales&hl=en&sa=X&ei=cRBUqfdD4GEiQKb6YHoDw&ved=0CDgQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false>

- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2006). Recuperado de: <http://www.istas.net/copsog/> revisado en Noviembre de 2013.
- Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo de Navarra. NTP 840. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf> revisado en marzo de 2013.
- Grupo Deskansa. (2010). Recuperado de: <http://www.grupodeskansa.com/index.php/grupo-deskansa> revisado en marzo de 2013.
- Roberto Corral Jiménez (2010). Recuperado de: <https://sites.google.com/site/retriesgospsicosociales/inicio/home> revisado el 22 de octubre de 2013.

Entrevistas personales:

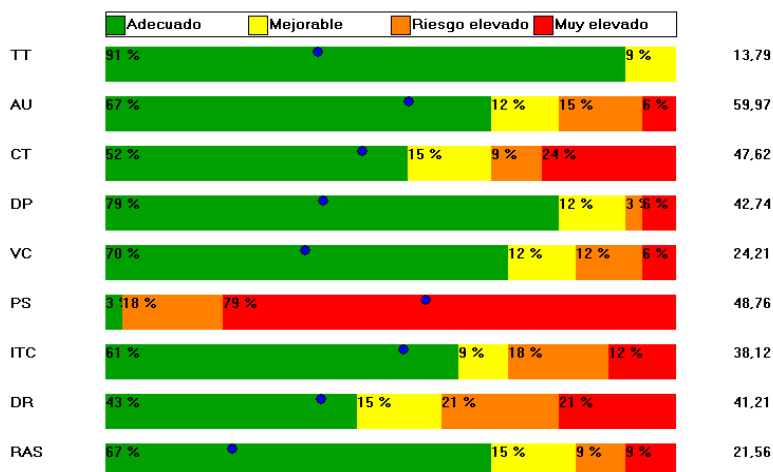
- Ing. María Cristina Albán, Gerente General Deskansa S.A.
- Adm. Fernando Ortiz Grijalva, Consultor, conferencista y entrenador de Grupos Organizacionales.

ANEXOS

Anexo A

INFORME

Seleccionados 34 cuestionarios



PERFILES:

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	13,79	5,15	13,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
31	3	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo, desde la consideración de los periodos de

descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad, y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	97 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	0 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	55 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	5 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	8 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	20 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	2 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	59,97	24,10	62,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
23	4	5	2

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones, tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral, como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	5 %
a veces	64 %
nunca o casi nunca	2 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	5 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	32 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	0 %
a veces	67 %
nunca o casi nunca	11 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	11 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	17 %

- Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la

resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	5 %
a veces	55 %
nunca o casi nunca	14 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	5 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	32 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	14 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	23 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	29 %
a menudo	8 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	14 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	20 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	32 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	20 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	29 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	17 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	38 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	26 %
No trabajo a turnos	61 %

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	47,62	18,09	45,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
18	5	3	8

Por carga se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el empleado ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	8 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	0 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	17 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	8 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	20 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas, como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	2 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	47 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	14 %
Alta	70 %
Media	14 %
Baja	0 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	11 %
a veces	55 %
nunca o casi nunca	14 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	2 %
a veces	61 %
nunca o casi nunca	8 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	5 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	26 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	11 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	17 %

- Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Excesiva	20 %
Elevada	23 %
Adecuada	55 %
Escasa	0 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	5 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	41 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	5 %
a veces	67 %
nunca o casi nunca	17 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	2 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	26 %

Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	42,74	17,74	42,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
27	4	1	2

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	11 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	14 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	14 %
a veces	64 %
nunca o casi nunca	17 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	14 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	20 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	58 %
a menudo	11 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	8 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	2 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	17 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a lo que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...).

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	2 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	82 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	2 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	26 %
No tengo, no trato	8 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	0 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	23 %
No tengo, no trato	17 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	2 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	32 %
No tengo, no trato	14 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	2 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	32 %
No tengo, no trato	44 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	2 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	61 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	2 %
a veces	5 %
nunca o casi nunca	85 %

Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	24,21	11,99	20,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
24	4	4	2

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad, en general; siendo, además reconocido y apreciado, ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	35 %
a veces	26 %
Bastante	29 %
Mucho	8 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	58 %
Bastante	32 %
Poco	8 %
Nada	0 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	2 %
es importante	52 %
es muy importante	29 %
no lo sé	14 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	11 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	29 %
a menudo	5 %
a veces	58 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	0 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	17 %
No tengo, no trato	44 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	2 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	20 %

Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	48,76	15,41	43,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	0	6	27

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos y el que ejerce la organización sobre el trabajador, a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	14 %
Se me consulta	35 %
Sólo recibo información	38 %
Ninguna participación	11 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	17 %
Se me consulta	11 %
Sólo recibo información	58 %
Ninguna participación	11 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	44 %
Ninguna participación	32 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	47 %
Ninguna participación	29 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	8 %
Sólo recibo información	32 %
Ninguna participación	58 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	2 %
Sólo recibo información	2 %
Ninguna participación	94 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	2 %
Sólo recibo información	23 %
Ninguna participación	70 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	20 %
Insuficiente	5 %
Adecuada	50 %
Excesiva	23 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	11 %
Insuficiente	8 %
Adecuada	61 %
Excesiva	17 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	2 %
Insuficiente	14 %
Adecuada	41 %
Excesiva	41 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	11 %
Insuficiente	0 %
Adecuada	70 %
Excesiva	17 %

Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	38,12	19,92	41,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
21	3	6	4

El interés hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo; se busca una existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	35 %
Insuficiente	17 %
es adecuada	47 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	52 %
Insuficiente	17 %
es adecuada	29 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	55 %
Insuficiente	14 %
es adecuada	29 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	35 %
Insuficiente	11 %
es adecuada	52 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	23 %
Regular	26 %
Insuficientemente	2 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	47 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	32 %
Suficiente	29 %
insuficiente en algunos casos	35 %
totalmente insuficiente	2 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	11 %
Suficiente	38 %
insuficiente en algunos casos	26 %
totalmente insuficiente	23 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	8 %
Satisfecho	55 %
Insatisfecho	32 %
muy insatisfecho	2 %

Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	41,21	21,16	37,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
15	5	7	7

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	26 %
Clara	52 %
poco clara	17 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	26 %
Clara	52 %
poco clara	8 %
nada clara	11 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	26 %
Clara	47 %
poco clara	23 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	35 %
Clara	47 %
poco clara	14 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	23 %
Clara	44 %
poco clara	29 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	38 %
Clara	29 %
poco clara	23 %
nada clara	8 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	8 %
a veces	61 %
nunca o casi nunca	20 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	14 %
a veces	55 %
nunca o casi nunca	17 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	2 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	64 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	2 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	17 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	11 %
a veces	58 %
nunca o casi nunca	17 %

Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	21,56	13,19	22,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
23	5	3	3

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos laborales.

Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...), para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	8 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	8 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	11 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no hay otras personas	14 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	14 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Buenas	70 %
Regulares	29 %
Malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	50 %
con frecuencia	20 %
constantemente	5 %
no existen	23 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	29 %
con frecuencia	2 %
constantemente	0 %
no existen	67 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	14 %
con frecuencia	0 %
constantemente	2 %
no existen	82 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	0 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	100 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	8 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	14 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	32 %
no lo sé	44 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %

Fuente: Aplicación Fpsico 3.0

Anexo C Cuestionario Fpsico 3.0

CUESTINARIO F-PSICO

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Por ello, no es posible dejar un cuestionario parcialmente respondido para continuar posteriormente.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

a. ¿Qué edad tienes?

- ☐ 16-24 años
- ☐ 25- 34 años
- ☐ 35- 44 años
- ☐ 45-54 años
- ☐ 55-64 años
- ☐ 65 o más años

b. Sexo

- ☐ hombre
- ☐ mujer

c. Ocupación

- ☐ maquinista
- ☐ auxiliar
- ☐ oficinista

d. Tu horario es:

- ☐ Horario fijo d entrada y salida del trabajo
- ☐ Una parte fija obligatoria y una parte flexible
- ☐ Tengo libertad

e. Departamen to

- ☐ Operativo
- ☐ Administrativo

N=	PREGUNTA	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
1	¿Trabajas los sábados?				
2	¿Trabajas los domingos y festivos?				
3	¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?				
4	¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarte trabajo a casa?				
5	¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?				
6	¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?				
7	¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?				
8	Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?				
9	Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?				
10a	¿Puedes tomar decisiones relativas a lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?				
10b	¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?				
10c	¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, inmobiliario, objetos personales, etc.)?				
10d	¿Puedes tomar decisiones relativas a cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo)?				
10e	¿Puedes tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar?				
10f	¿Puede tomar decisiones relativas a la calidad del trabajo que realizas?				
10g	¿Puedes tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?				

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No trabajo turnos
10h	¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?					

N=	Pregunta	Puedo decidir	Se me consulta	Solo recibo información	Ninguna participación
11a	¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en los equipos y materiales?				
11b	¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en la manera de trabajar?				
11c	¿Qué nivel de participación tienes en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?				
11d	¿Qué nivel de participación tienes en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?				
11e	¿Qué nivel de participación tienes en los cambios en la dirección o entre tus superiores?				
11f	¿Qué nivel de participación tienes en la contratación o incorporación de nuevos empleados?				
11g	¿Qué nivel de participación tienes en la elaboración de las normas de trabajo?				

N=	Preguntas	No interviene	insuficiente	Adecuada	excesiva
12a	¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?				
12b	¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo?				
12c	¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el ritmo de trabajo?				
12d	¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la calidad del trabajo realizado?				

N=	Preguntas	No hay información	insuficiente	es adecuada
13 ^a	¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación?			
13b	¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de promoción?			
13c	¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción?			
13d	¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre la situación de la empresa en el mercado?			

N=	PREGUNTAS	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
14a	Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)?				
14b	Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)?				
14c	Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras información que recibes sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagas?				
14d	Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la calidad de trabajo que se espera que hagas?				
14e	Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo?				
14f	Para realizar tu trabajo ¿Cómo valoras la información que recibes sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos puedes achacarse a tu actuación y cuales no)?				

N=	Preguntas	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
15a	Señala con qué frecuencia se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales.				
15b	Señala con qué frecuencia para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos.				
15c	Señala con qué frecuencia se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional.				
15d	Señala con qué frecuencia recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra).				
15e	Señala con qué frecuencia se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores				

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no hay otras personas
16a	Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿puedes contar con tus jefes?					
16b	Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo. ¿Puedes contar con tus compañeros?					
16c	Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿puedes contar con tus subordinados?					
16d	Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo. ¿Puedes contar con otras personas que trabajen en la empresa?					

N=	PREGUNTAS	Buenas	regulares	Malas	No tengo compañeros
17	¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?				

N=	PREGUNTAS	Raras veces	Con frecuencia	constantemente	No existen
18a	¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo conflictos interpersonales?				
18b	¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia física?				
18c	¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales)?				
18d	¿Con que frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de acoso sexual?				

N=	PREGUNTAS	Dejan que sean los implicados quienes solucionen el problema	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	Desconozco como se gestionan esas situaciones
19	Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonales entre trabajadores:				

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	nunca
20	En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, categoría)				

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
21	¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)				

N=	PREGUNTAS	Muy alta	Alta	media	baja	Muy baja
22	En general, ¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?					

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
23	El tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:				
24	La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?				
25	¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?				

N=	PREGUNTAS	Excesiva	Elevada	Adecuada	escasa	Muy escasa
26	En general, la cantidad de trabajo que tienes es:					

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
27	¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?				
28	El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?				
29	¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?				
30	En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?				
31	En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?				
32	¿La cantidad de trabajo que tienen suele ser irregular e imprevisible?				
33a	¿En qué medida tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos?				
33b	¿En qué medida tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones?				
33c	¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativas?				
33d	¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria?				
33e	¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo?				
33f	¿En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo: clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.?				

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
34a	En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos?					
34b	En tu trabajo Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados?					
34c	En tu trabajo Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo?					
34d	En tu trabajo Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)?					

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
35	Por el tipo de trabajo que tienes, Estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?				
36	Por el tipo de trabajo que tienes, Con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)?				

N=	PREGUNTAS	No	A veces	Bastante	Mucho
37	El trabajo que realizas ¿Te resulta rutinario?				

N=	PREGUNTAS	Mucho	bastante	poco	nada
38	En general Consideras que las tareas que realizas tienen sentido?				

N=	PREGUNTAS	No es muy importante	Es importante	Es muy importante	No lo sé
39	Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?				

N=	PREGUNTAS	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
40a	En general, Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores?					
40b	En general, Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo?					
40c	En general, Está tu trabajo reconocido y apreciado por el público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)?					
40d	En general, Está tu trabajo reconocido y apreciado por tu familia y tus amistades?					

N=	PREGUNTAS	Adecuadamente	regular	insuficiente	No existe posibilidad de desarrollo profesional
41	Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera)?				

N=	PREGUNTAS	muy adecuada	suficiente	Insuficiente en algunos casos	Totalmente insuficiente
42	Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde la empresa?				
43	En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:				

N=	PREGUNTAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
44	Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿Estas satisfecho con el salario que recibes?				

Fuente: Aplicación Fpsico 3.0

Elaborado por: Carla Parra

Quito, 16 de julio de 2015

Señora Master

Marie France Merlyn Sacoto

DECANA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA PUCE

Quito.

De mi consideración,

Habiéndose analizado la propuesta del programa presentado por la Srta. Carla Rafaela Parra Amuguimba egresada de la Facultad de Psicología, propuesta que implica un "Diagnóstico y diseño de un programa de prevención de Riesgos psicosociales" para el área operativa de nuestra empresa Deskansa S.A. confirmamos que es factible realizar las actividades que se presentaron en cuanto a tiempo, presupuesto y disponibilidad de los trabajadores.

Atentamente,



Ing. María Cristina Albán

Gerente General de Deskansa S.A.

